

—
INSTITUTO
SUPERIOR
DE CONTABILIDADE
E ADMINISTRAÇÃO
DO PORTO
POLITÉCNICO
DO PORTO

P.PORTO

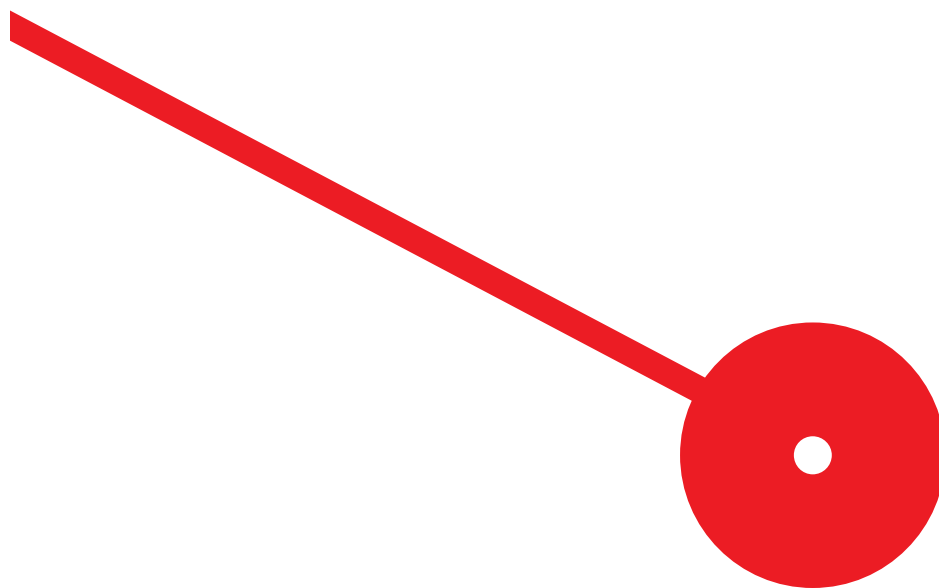
M MESTRADO
Informação Empresarial

Literacia e Comportamento Informacional na Era Digital: Oportunidades e Desafios Organizacionais

Gonçalo Bateira da Costa

06/2025

Versão Final (Esta versão contém as críticas e sugestões dos
elementos do júri)



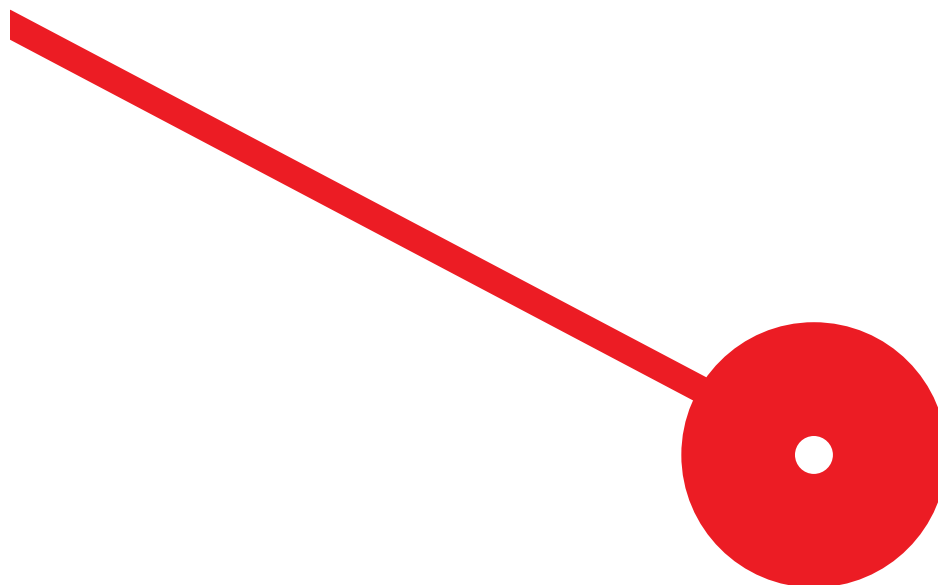
M MESTRADO
Informação Empresarial

Literacia e Comportamento Informacional na Era Digital: Oportunidades e Desafios Organizacionais

Gonçalo Bateira da Costa

Dissertação de Mestrado

**apresentado ao Instituto Superior de Contabilidade e
Administração do Porto para a obtenção do grau de Mestre
em Informação Empresarial, sob orientação da Prof. Doutora
Maria Inês Peixoto Braga**



Dedicatória

A todos que em algum momento fizeram parte da minha história de vida, deixo a minha
gratidão.

Cada um de vocês contribuiu de forma única e especial para a pessoa que sou hoje!

Agradecimentos

Esta dissertação de mestrado nunca teria existido se não fosse pela dedicação e esforço que foi fruto da confiança e crença depositada pelos meus entes mais queridos a quem deixo os meus mais sinceros agradecimentos.

Começando pela minha orientadora, a Professora Inês Braga, por me dar sempre o incentivo certo, ser assertiva e acreditar no meu potencial. Agradeço todo o conhecimento partilhado e a motivação que forneceu ao demonstrar um entusiasmo tão grande quanto eu pela minha investigação.

Ao Professor Luís Rodrigues, Diretor do Mestrado em Informação Empresarial, agradeço o profissionalismo e disponibilidade no apoio a todos os docentes deste Curso e por ser um professor dedicado na sua função.

Agradeço ao ISCAP por me acolher e fornecer a oportunidade de ser um estudante de sucesso na comunidade académica.

À minha família, pelo amor incondicional, motivação e disposição ao sacrifício pelo meu bem-estar.

À minha parceira de vida Daniela, pelo amor, parceiríssimo, incentivo, compreensão e apoio nesta minha jornada.

Aos meus “irmãos” da Tuna de Contabilidade do Porto por todos os bons momentos durante estes anos que serviram para o meu desenvolvimento e construção de carácter. Especialmente ao meu padrinho João Barbosa.

Aos meus melhores amigos Manuel e Mário por me fazerem ver o valor da vida, apreciar os momentos, e por todos os incentivos nas alturas em que quis desistir.

Agradeço a todos os meus colegas do Serviço de Documentação e Informação da Faculdade de Letras da Universidade do Porto, pelo acolhimento e todos os conhecimentos partilhados assim como o companheirismo e ajuda valiosa para o meu crescimento. Além do incentivo a candidatar-me a este Curso de Mestrado.

Resumo:

A presente dissertação analisa a importância das competências de Literacia Informacional e do Comportamento Informacional na era digital, com foco no contexto empresarial. Esta investigação parte do princípio de que a sociedade atual é amplamente moldada pelas tecnologias de informação, exigindo um conjunto de competências por parte dos Utilizadores da Informação que lhes permitam localizar, avaliar, utilizar e partilhar informação de forma ética e eficiente. Por meio de uma revisão de literatura, são explorados aprofundadamente os principais referenciais de Literacia Informacional, os modelos de Comportamento Informacional e alguns exemplos práticos de Gestão da Informação, evidenciando-se a influência direta destas componentes no quotidiano profissional.

A metodologia adotada para demonstrar a aplicação prática destes conceitos constitui um Estudo de Caso aplicado à empresa “Mestre Alimentar”. Foram recolhidas informações por meio de uma entrevista ao respetivo CEO e a aplicação de um questionário aos respetivos colaboradores. Os resultados do questionário demonstram que os colaboradores possuem competências de Literacia Informacional, destacando-se a comunicação, autonomia e pensamento crítico. Contudo, identificaram-se algumas fragilidades no que diz respeito à avaliação da informação e ao uso de ferramentas digitais no quotidiano profissional. A entrevista revela um esforço por parte da liderança em incentivar boas práticas de Gestão da Informação e a necessidade de formação interna em termos tecnológicos.

Conclui-se com este estudo que o desenvolvimento de competências de Literacia Informacional e a aplicação de boas práticas de Gestão de Informação nas organizações são aspetos cruciais para a construção e aplicação de um Comportamento Informacional adequado ao mercado de trabalho. Ou seja, são aspetos importantíssimos para adaptação e sucesso do futuro das organizações na era digital. A dissertação propõe ainda recomendações para melhoria contínua das competências de Literacia Informacional dos trabalhadores nas empresas e destaca a necessidade de reforçar a Gestão da Informação como um pilar estratégico das organizações.

Palavras chave: Literacia Informacional; Comportamento Informacional; Gestão da Informação; Era Digital

Abstract:

This dissertation analyzes the importance of Information Literacy and Informational Behavior in the digital age, with a focus on the business context. This research is based on the premise that today's society is largely shaped by Information Technologies, requiring a set of skills from Information Users that enable them to locate, evaluate, use, and share information ethically and efficiently. Through a literature review, key Information Literacy frameworks, Models of Information Behavior, and practical examples of Information Management are thoroughly explored, highlighting the direct influence of these components on the professional routine.

The methodology adopted to demonstrate the practical application of these concepts consists on a Case Study conducted at the company "Mestre Alimentar". Data was collected through an interview with the CEO and a questionnaire administered to the company's employees. The questionnaire results show that employees possess Information Literacy competencies, particularly in communication, autonomy, and critical thinking. However, some weaknesses were identified regarding the evaluation of information and the use of digital tools in their daily professional activities. The interview reveals leadership efforts to promote good Information Management practices and highlights the need for internal technological training.

This study concludes that the development of Information Literacy skills and the implementation of good Information Management practices in organizations are crucial for shaping and applying appropriate Information Behavior in the labor market. In other words, they are essential aspects for the adaptation and future success of organizations in the digital age. The dissertation also proposes recommendations for the continuous improvement of employee Information Literacy competencies and highlights the need to reinforce Information Management as a strategic pillar of the organizations.

Key words: Information Literacy, Information Behavior; Information Management; Digital Age

Índice geral

Capítulo - Introdução.....	1
Capítulo I – Revisão de Literatura	4
1 Literacia Informacional	5
1.1 Referenciais de Literacia e Competências	7
2 O Comportamento Informacional e a sua influência nas Organizações.....	13
2.1 Estudos de Utilizadores.....	14
2.2 Modelos de Comportamento Informacional	17
2.2.1 Necessidade Informacional.....	29
2.3 Oportunidades e Desafios do Comportamento Informacional.....	32
3 Gestão da Informação.....	35
3.1 Modelos de Gestão da Informação.....	37
3.2 Práticas de Gestão da Informação	44
Capítulo II – Metodologia adotada: o Estudo de Caso	48
4 Estudo de caso, questão de pesquisa e objetivos.....	49
4.1 Apresentação da Empresa e amostra.....	53
5 Técnicas de recolha de dados	54
5.1 Entrevista.....	54
5.2 Questionário	56
Capítulo III – Análise e Discussão dos Resultados	58
6 Análise dos Resultados.....	59
7 Discussão dos Resultados.....	67
Capítulo IV – Conclusão	70
Referências bibliográficas.....	73
Apêndices.....	81
Apêndice I – Entrevista.....	82
Apêndice II – Entrevista (Fundamentação para a construção das questões)	84

Apêndice III – Questionário.....	90
Apêndice IV - Questionário (Fundamentação para a construção das questões).....	100
Apêndice V – Respostas ao Questionário.....	106
Apêndice VI – Cálculo de Médias e Desvio Padrão das questões com escala de Likert	118

Índice de Figuras

Figura 1: Concepts influencing and coexisting with information literacy.	8
Figura 2: A model of information behaviour	19
Figura 3: Estrutura do modelo do sense-making de Dervin.....	20
Figura 4: Metáfora do modelo do sense-making de Dervin.....	20
Figura 5: A stage process version of Elli's behavioural framework	22
Figura 6: Information search process (ISP).....	23
Figura 7: A revised general model of information behaviour	25
Figura 8: Elements in the stratified model of IR interaction.....	26
Figura 9: Proposed Library & Information System Networkfor Scientific Community of Assam (LISNSCA).....	28
Figura 10: Modelo processual de administração da informação	42
Figura 11: Ciclo de Vida Orientado a Gestão Estratégica da Informação.....	44
Figura 12: Realização da pesquisa de estudo de caso: um processo linear, mas iterativo.	53

Índice de Tabelas

Tabela 1 : Artigos referentes às etapas e modelos de gestão da informação.....	38
---	----

Lista de abreviaturas

ALA – American Library Association

APA – America Psychological Association

CEO – Chief Executive Officer

CI – Comportamento Informacional

GI - Gestão da Informação

LI – Literacia da Informação

NI – Necessidade Informacional

TI – Tecnologias de Informação

UI – Utilizador da Informação

Atualmente o ser humano vive numa sociedade onde tudo em seu redor funciona graças à implementação de ferramentas digitais na sua vida quotidiana. Seja em ambiente social, doméstico, organizacional ou educacional, o ser humano interage constantemente com o mundo digital. Assim é necessário por parte do Utilizador de Informação (UI) adaptar-se a esta nova era digital e adotar um certo tipo de Comportamento Informacional (CI) em cada contexto em que se insere (Ribeiro, 2023, p.4).

Graças a este fenómeno da evolução tecnológica e da transformação digital, o UI tem acesso quase ilimitado a todo o tipo de informação independentemente do ambiente em que este está inserido. Porém mesmo com a implementação das Tecnologias da Informação (TI), é importante que os UI tenham um conjunto de competências de Literacia Informacional (LI), como saber pesquisar informação, de várias fontes credíveis, selecioná-la, avaliá-la e usá-la eticamente, de modo a satisfazerem as suas Necessidades Informacionais (NI) (Braga, 2013, p.53). Deter esse conjunto de competências de LI faz com que o UI possua por sua vez um CI exemplar que permita satisfazer as suas NI com eficiência e eficácia (Antunes & Lopes, 2016, p.193).

Para além das competências já referidas, existem outras que dizem respeito às capacidades cognitivas e críticas, tal como a capacidade de interpretação, compreensão, análise crítica, e produção do conhecimento. Ou seja, a LI também engloba capacidades relacionadas com o “saber fazer” e a aplicação dessas competências na prática (Braga, 2013, p.55). Sendo que a sociedade está, a cada dia, mais dominada pelas TI, são atualmente desenvolvidas competências de LI com foco no seu uso, o que por sua vez determina o CI dos UI conforme o contexto. Sendo assim, qual será a influência atual do CI no mundo organizacional e na Era Digital?

Assim, nesta dissertação irá ser explorado como as competências de LI que determinam o CI dos UI fazem a diferença nos processos de atividades organizacionais, considerando o avanço tecnológico, as práticas de Gestão de Informação (GI) adotadas e outros fatores que condicionam o seu quotidiano profissional.

Sendo assim, como objetivo geral da dissertação, pretende-se estudar o Comportamento Informacional dos colaboradores da “Mestre Alimentar” tendo em consideração vários fatores que compõem o seu quotidiano profissional.

A escolha do tema da dissertação justifica-se porque além de o autor querer contribuir para a construção de conteúdo científico sobre o tema, este também é um estudo que suscita reflexão e desenvolvimento de pensamento crítico sobre a influência do CI nas organizações, tendo em conta os avanços tecnológicos, o que pode ser útil para o seu quotidiano profissional.

Este estudo será feito através de uma revisão de literatura, onde serão abordados vários aspetos relacionados com a LI e o CI no mundo organizacional. Alguns exemplos destes temas são os Referenciais de Literacia Informacional, o Estudo de Utilizadores, os modelos de Comportamento Informacional, as Necessidades informacionais, a Gestão da Informação e os modelos e práticas de Gestão de Informação.

A segunda parte desta dissertação corresponde à metodologia, um Estudo de Caso, sendo as técnicas de recolha de dados, uma entrevista e um questionário. A entrevista é ministrada ao Chief Executive Officer (CEO) da “Mestre Alimentar” com o objetivo de obter informações sobre o Sistema de Informação da organização, o papel das tecnologias de informação e das práticas de GI implementadas dentro da empresa, a cultura organizacional e as estratégias adotadas para fomentar o uso eficaz da informação. Quanto ao questionário, ele será ministrado aos colaboradores dessa mesma empresa com o intuito de avaliar as suas competências de LI, o CI adotado no seu quotidiano profissional e a forma como percebem e aplicam as práticas de GI presentes na organização. Este questionário inclui questões sobre o processo de pesquisa e avaliação de informação, o uso de fontes fidedéias de informação, a ética informacional, a partilha de conhecimento, e ainda o grau de familiaridade com ferramentas digitais e plataformas internas da empresa.

A terceira parte da dissertação terá como foco apresentar e analisar os resultados obtidos do Estudo de Caso, estabelecendo uma reflexão crítica, tendo em conta o conteúdo exposto na revisão de literatura. Finalmente serão apresentadas as conclusões que podem ser retiradas do estudo, os obstáculos e desafios ultrapassados e sugestões de melhoria.

CAPÍTULO I – REVISÃO DE LITERATURA

1 Literacia Informacional

Segundo a American Library Association (ALA, 2022) a LI resume-se à capacidade de ser capaz de reconhecer uma NI e saber localizar, avaliar e usar eficazmente a informação necessária à sua satisfação. A incorporação deste tipo de competências é de tal forma apreciada pelas escolas e universidades que algumas já fazem a integração deste conceito nos planos de aprendizagem. Apesar de, na maioria dos casos, esta não ser considerada uma “disciplina”, os agentes educativos (nomeadamente professores e bibliotecários) desempenham o papel de orientar os UI nesse aspeto de forma que estes consigam integrar-se na Sociedade da Informação. Afinal, estando as Tecnologias de Informação presentes na vida de cada UI, é crucial saber como usá-las de forma responsável e prudente. No fundo, todos os utilizadores alfabetizados em informação são aqueles que conseguem “aprender a aprender”, ou seja, foram-lhes ensinadas táticas para que eventualmente desenvolvessem independência em termos de investigação e terem a liberdade para explorar qualquer fenómeno ou para resolver qualquer tarefa que lhes seja fornecida.

Por outro lado, a International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA, 2006) exprime que a LI é hoje em dia vista como um direito básico do cidadão. Além de ser um forte pilar da Ciência da Informação, a incorporação de competências de LI é uma forma de inclusão social visto que o mundo está cada vez mais digital. Afinal é a tecnologia e as ferramentas digitais que movem grande parte dos negócios no mercado de trabalho, e ser capaz de usufruir dos benefícios das TI permite melhorar vários aspetos da vida pessoal, social e profissional dos indivíduos.

Além do mais, a LI é definida por muitas organizações como uma capacidade que é atualmente indispensável para a sociedade. Sendo assim, grande maioria das organizações estão cada vez mais determinadas em fazer com que a LI chegue a todos os UI (Braga e Lopes, 2009, p.1949-1950).

Ter competências de LI, significa que o UI possui competências específicas que o fazem ser capaz de lidar com a complexidade informacional. De forma geral, estão aqui incluídas competências relacionadas com a criatividade, comunicação, investigação e fluência da informação, pensamento crítico, resolução de problemas, tomada de decisões, cidadania digital e competências digitais (Braga & Lopes, 2009, p.1943). A LI é transversal às vertentes pessoal, social e profissional e também é composta pelas vertentes éticas, pois além de ter que se saber como é efetuado o processo de procura, recolha, armazenamento,

análise e uso da informação, é complementar possuir outras componentes terciárias bastante valorizadas como a criatividade, o pensamento crítico e a autonomia (Preto, 2022, p.10).

Por falar em autonomia, partindo do princípio de que a aprendizagem ao longo da vida é algo recorrente no cotidiano do UI, pode-se concluir que ao relacionar este tema com a LI obtêm-se componentes-chave para uma Sociedade da Informação que promove o desenvolvimento, prosperidade e liberdade. Porém ainda é necessária a intervenção profissional para que se consiga garantir que os UI atuais saibam pelo menos o básico sobre LI e o uso de TI, afinal uma das formas para desenvolver aptidões desta categoria é através da prática e experiências pessoais, sendo igualmente importante a implementação de programas educativos e do trabalho colaborativo com estudantes, professores, bibliotecários e outros agentes da educação (Braga & Lopes, 2009, p.1942). Segundo Werquin (2009), os seres humanos estão num processo de aprendizagem constante, mencionando este o quão incrível é a capacidade de acumular conhecimento, habilidades e competências durante o decorrer da vida de cada indivíduo, sendo estas adquiridas além dos métodos tradicionais de aprendizagem como é o caso das escolas, universidades e outros ambientes de formação. É com esta premissa que se abordam os diversos métodos de aprendizagem informal, sendo estes definidos como um conjunto de atividades cuja implementação teve ou não como objetivo a aprendizagem.

Adicionalmente, estando cada UI exposto a um ambiente diferente com características distintas e determinadas condições, estes utilizadores ficam sujeitos a um processo de construção de competências de LI que determinará conseqüentemente e de forma única o seu CI. Ou seja, os UI conseguirão adquirir conhecimento, tendo em conta as experiências pelas quais estes passam, estando aqui incluído o fator individual que constitui a personalidade, princípios e moral (Melo, 2012, p.9). Ao interagir constantemente com diferentes aspetos envolvidos no ambiente social, desenvolvemos várias capacidades e aptidões que serão de bom proveito quando aplicadas no mundo organizacional (como por exemplo a criatividade, a inovação e a autonomia), influenciando assim conseqüentemente o mercado de trabalho. Em suma, as competências de LI traduzem-se em aptidões relacionadas com capacidades cognitivas e críticas ao utilizar a informação, ou seja, o “saber fazer” no que diz respeito à busca, recolha, avaliação e uso da informação, e a sua aplicação na prática (Braga, 2013, p.83).

1.1 Referenciais de Literacia e Competências

Como se pôde confirmar, a LI é um conceito que foi evoluindo em conjunto com a sociedade, sendo essencial por parte dos UI o desenvolvimento pessoal, social e profissional ao longo da vida, contribuindo consequentemente para a evolução da sociedade, conforme indicado na Declaração de Alexandria de 2005 (IFLA, 2006). Desde que a importância do desenvolvimento de competências de LI foi reconhecida, tem-se tido bastante preocupação sobre quais seriam as competências de literacia mais importantes para os indivíduos. Assim foi proposto um perfil de competências de LI, surgindo este como resposta às exigências da sociedade contemporânea e às expectativas do mercado de trabalho (Braga, 2013, p.71). De forma a obter diferentes perspetivas para fundamentar esse perfil, irão ser abordados alguns Referenciais que reconhecem a aprendizagem de competências de LI como uma componente crucial à vida do UI.

Começando pelos conhecimentos transmitidos por Christine Bruce (1997) presentes na sua obra intitulada “**Seven faces of Information Literacy in Higer Education**”, este Referencial expõe sete aspetos que servem como base na construção de competências de LI, sendo estes os seguintes:

- i) Tecnologia de Informação para recuperação e comunicação;
- ii) Fontes de Informação e o seu papel para a recuperação de informação
- iii) O processo informacional
- iv) O Controlo da informação (memorização e armazenamento)
- v) Construção do conhecimento
- vi) Ampliação do conhecimento
- vii) Conceção do Saber (Onde a LI é vista como o uso da informação com sabedoria para benefício coletivo)

De acordo com Bruce (1997) o ensino destes 7 conceitos que envolvem a LI, veio com o propósito de transformar UI dependentes da intervenção de terceiros para a construção do seu conhecimento, em utilizadores independentes que praticam ativamente o fenómeno da aprendizagem ao longo da vida. Ou seja, o ensino das competências de LI é a base para que os UI se tornem autónomos a aprender o que quiserem sem necessidade de intervenção profissional (Braga, 2013, p.72-73). Sendo assim, o modelo que representa especificamente as competências base da LI é representado da seguinte forma.

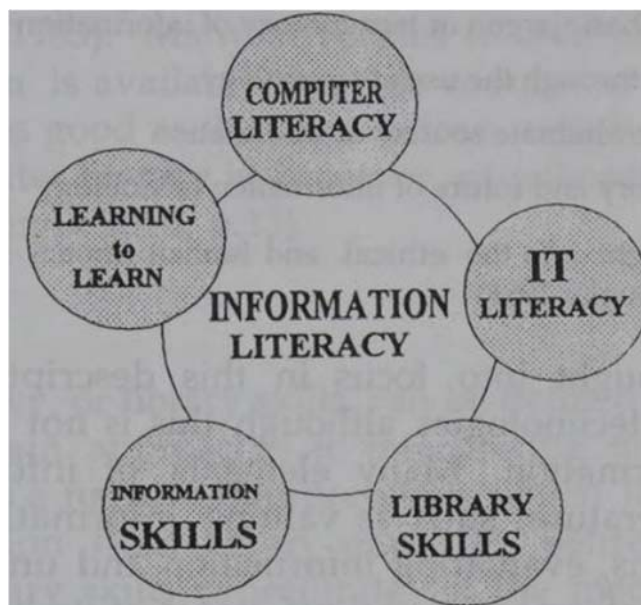


Figura 1: Concepts influencing and coexisting with information literacy. Bruce (1997)

Fonte: Bruce (1997). <https://archive.org/details/sevenfacesofinfo0000bruc/page/21/mode/1up?view=theater>

Segundo este modelo de Bruce (1997), existem cinco competências base que compõem a LI servindo esta como “chave” para a aprendizagem ao longo da vida do UI, sendo estas competências definidas pela autora da seguinte forma:

Learning to Learn: Um processo ativo em que o UI é capaz de construir novas ideias ou conceitos ao interagir com a informação com base nos conhecimentos atuais e passados (p. 25).

Computer Literacy: A capacidade de saber usar computadores e outras tecnologias ou ferramentas associadas de modo a facilitar a tomada de decisão e a resolução de problemas (p.22).

IT Literacy: Esta literacia está relacionada com a capacidade de utilizar as TI atuais e futuras para criar, usar, armazenar, disseminar e aceder à informação que o UI necessita. (p.21).

Library Skills: Competências relacionadas com a formulação e aplicabilidade de estratégias de pesquisa de informação num repositório ou catálogo online e saber como referenciar diferentes fontes de informação (p.23).

Information Skills: Todas as competências relacionadas com o saber como pesquisar, avaliar de forma cognitiva e usar eticamente a informação de modo a satisfazer uma necessidade informacional (p.24).

Um UI com estas competências é alguém capaz de determinar quais informações são úteis; aceder às informações necessárias de forma eficaz e eficiente; avaliar criticamente as informações e suas fontes, incorporar a informação recolhida passando esta a ser parte do seu conhecimento; usar eficazmente a informação de forma a atingir um objetivo; compreender assuntos económicos, legais e sociais envolvidos com o uso de informações; e aceder e usar as informações de forma ética e legal (Ranaweera, 2008, p.3).

Outro Referencial de competências que merece ser destacado, é o “**Information Literacy Competency Standards for Higher Education**”, publicado em 2000 sob supervisão da American Library Association (ALA) e da Association of College and Research Libraries (ACRL). Este documento foi publicado com o objetivo focado na satisfação das necessidades dos estudantes universitários, através duma lista de objetivos que serve para avaliar o progresso de aprendizagem de competências de LI, servindo estes como uma forma de orientação para que as faculdades, bibliotecas e outras entidades informacionais desenvolvessem técnicas para medir o nível de conhecimento dos estudantes conforme as intenções dessas instituições. Sendo importante destacar que são aqui mencionados vários “*Standards*” que indicam como deve ser um estudante com competências de LI, assim como os “*outcomes*” /resultados que se podem esperar, ao adotar esses comportamentos ou práticas (Braga, 2013, p.74).

Sendo assim, segundo a ALA (2000), os *Standards* indicados neste referencial que definem o que é um UI com competências de LI, são os seguintes:

1. Saber determinar a natureza e a extensão das informações necessárias;
2. Saber aceder às informações necessárias de forma eficaz e eficiente;
3. Saber avaliar a informação e as suas fontes criticamente e incorporar as informações selecionadas como parte do seu conhecimento;
4. Saber usar a informação de forma eficaz para atingir um propósito, seja individualmente ou em grupo;
5. Compreender os aspetos económicos, legais, e questões sociais que envolvem o acesso e uso da informação de forma ética e legal;

Com a implementação das TI, a sua importância foi rapidamente reconhecida pelos UI, o que causou a evolução e inovação constante dessas mesmas tecnologias. Sendo assim, em 2007 foi publicado pelo International Society for Technology in Education (ISTE) um outro Referencial com o título “**National Educational Technology Standards for Students**” (NETS-S), onde são destacadas as competências tecnológicas que um estudante deverá ter para ser considerado alguém dotado de Literacia Digital e conseqüentemente Informacional.

1. Saber conceitos e operações básicas de natureza tecnológica;
2. Compreender os aspectos éticos, culturais e sociais relacionados com as tecnologias;
3. Saber usar tecnologias de modo a promover a aprendizagem, aumentar a produtividade e desenvolver a criatividade;
4. Saber como utilizar tecnologias de comunicação de informação eficazmente;
5. Saber como usar a tecnologia para localizar, avaliar e recolher informação de diferentes fontes;
6. Saber usar a tecnologia para resolver problemas e efetuar tomadas de decisão;

Vale mencionar a importância que este documento dá ao mundo digital e às tecnologias que permitem o acesso à informação para o desenvolvimento de cada uma das competências mencionadas. Além disso, analisando minuciosamente este documento, pode-se confirmar que em cada competência tecnológica mencionada são conseqüentemente desenvolvidas competências de LI, como a criatividade, a comunicação, a investigação, o pensamento crítico, a resolução de problemas, a tomada de decisão e a cidadania digital (Braga, 2013, p.74).

Como consequência da valorização e imposição das ferramentas digitais na vida quotidiana, apareceram novas exigências de aprendizagem. Essas exigências surgiram com o desenvolvimento exponencial da informação, a evolução contínua das tecnologias, o processo de digitalização de informação e da necessidade de desenvolvimento de competências complementares como o pensamento crítico e colaborativo, a comunicação e a resolução de problemas. Com essas novas necessidades, a American Association of School Librarians (AASL) da ALA publicou em 2007 um novo referencial que tinha como foco relacionar as tecnologias com o desenvolvimento de pensamento crítico e as competências informacionais que os estudantes devem possuir (Braga, 2013, p.75). Esse referencial

intitulado de “**Standards for the 21st-Century Learner**” (ALA, 2007) destaca a importância de uma abordagem mais ampla sobre a LI, com foco no papel das bibliotecas escolares no processo de ensino. Além disso, são mencionados os elementos fundamentais, tais como habilidades, atitudes, responsabilidades e estratégias de autoavaliação para os alunos. Sendo estes os seguintes:

- A leitura é a janela para o mundo
- A Investigação fornece uma estrutura para a aprendizagem
- O comportamento ético no uso da informação deve ser ensinado
- As competências tecnológicas são cruciais para as futuras necessidades de emprego
- O acesso equitativo é uma componente fundamental para a educação
- A definição de literacia informacional tornou-se mais complexa com a evolução das tecnologias e recursos
- O crescimento exponencial da informação exige que todos os utilizadores de informação adquiram habilidades de pensamento que lhes permitiram a aprendizagem por conta própria
- A aprendizagem tem um contexto social
- As bibliotecas escolares são essenciais para o desenvolvimento de competências de aprendizagem

(ALA, 2007, p.2-3)

Segundo o referencial, estes elementos fornecem uma base para a aprendizagem ao longo da vida dos UI, e como um guia para que os agentes educativos consigam transmitir eficazmente o conhecimento às novas gerações. Adicionalmente, qualquer estudante que tenha incorporado estes elementos como parte da sua LI, será capaz de:

- Pensar criticamente e adquirir conhecimento
- Tirar conclusões, tomar decisões informadas, aplicar conhecimento a novas situações e criar conhecimentos
- Partilhar conhecimento e participar de forma ética e produtiva como membro da sociedade democrática
- Procurar crescimento pessoal e estético

(ALA, 2007, p.3)

É ainda importante acrescentar que dentro deste referencial, existem 4 eixos essenciais que são as Capacidades, Disposição para a ação; Responsabilidades; Estratégias de autoavaliação. Neste tópico é descrito como as capacidades de aprendizagem e a disposição para o seu uso, (estando aqui incluídas a forma de aprendizagem, atitudes e hábitos mentais) podem transformar um aluno capaz de aprender num aluno que realmente aprende, sendo assim possível que o estudante um dia se torne num membro responsável da sociedade, já que a responsabilidade é gradualmente ensinada ao longo da escolarização. É igualmente importante que o estudante seja capaz de avaliar o seu próprio trabalho ao determinar a sua qualidade, descobrir lacunas, colocar questões, entre outros aspetos em que este reconheça os seus pontos fortes e fraquezas, de forma a fazer evoluir o seu conhecimento e tornar-se mais independente no processo de aprendizagem (ALA, 2007, p.8).

Um ano após a publicação desses Standards, foi criado um Plano Nacional Americano designado “**Learning 4 Life: A National Plan for Implementation of Standards for the 21st Century Learner and Empowering Learners: Guidelines for School Library Programs**” (ALA, 2009). Este documento fornece um plano de implementação de Referenciais anteriormente mencionados, com o objetivo de orientar os agentes educativos sobre como incorporar esses padrões de ensino e aprendizagem de forma ativa. Assim a implementação deste plano tem como objetivo criar ligações entre o estudante e o agente educativo através de ideias e informação; da preparação para a aprendizagem ao longo da vida, para a tomada de decisão, para o gosto pela literatura e para o uso das tecnologias de informação. Neste plano é destacada importância da leitura, dos conteúdos nucleares e do domínio das capacidades que produzem conhecimento, assim como outras competências transferíveis para a vida de qualquer indivíduo. Afinal, estes tipos de competências são benéficos à vida quotidiana do UI pois permitem que este desenvolva capacidades de reflexão, pensamento crítico e resolução de problemas. Além disso, também é mencionada a responsabilidade das organizações e instituições para fazerem cumprir esses objetivos, estando aqui incluídas as escolas e seus colaboradores, os próprios estudantes, as famílias, enfim, toda a sociedade (Braga, 2013, p.76-77).

Ainda de mencionar um outro referencial que tem como foco a educação para o uso dos media através do ensino de competências críticas para lidar com determinados fenómenos do ambiente digital como a desinformação e o uso responsável das redes sociais. Este “**Referencial de Educação para os Media**” publicado recentemente em dezembro de

2023 pela Direção-Geral da Educação (DGE) de Portugal, aborda a importância do ensino de competências de Literacia Mediática e Informacional durante a escolaridade obrigatória, de modo que os estudantes desenvolvam pensamento crítico e sejam socialmente ativos e participativos. Este documento aborda oito temas distintos que devem ser ensinados aos estudantes de diferentes maneiras conforme determinados objetivos que envolvem o desenvolvimento de competências mediáticas ou informacionais, sendo estes temas os seguintes:

1. Media, informação e atualidade
2. Tipos e linguagens dos media
3. Acesso, usos e práticas mediáticas
4. Criação, produção e participação
5. Liberdade e ética
6. Ficção e entretenimento
7. Propaganda publicidade e marcas
8. Empresas e profissionais

O ensino destes temas, não só permite aos estudantes compreender conceitos relacionados com os media e o mundo digital, como também permite desenvolver competências LI como o pensamento crítico, as competências informacionais, as competências digitais, competências de TI e a criatividade. Além disso, consolidar estas competências, não só promove o uso consciente e estratégico da informação no quotidiano, como também impacta diretamente o CI dos colaboradores no ambiente empresarial. Afinal, possuir competências de LI influencia a forma como a informação é pesquisada, avaliada, analisada, partilhada e utilizada no ambiente profissional, sendo este o próximo tema a ser explorado.

2 O Comportamento Informacional e a sua influência nas Organizações

O CI é um dos pilares fundamentais da Ciência da Informação. Este conceito é definido como a interação que os utilizadores têm com diferentes tipos de informação e as plataformas em que estes estão inseridos, abrangendo as estratégias de pesquisa, recolha, armazenamento e uso da informação. Ou seja, trata-se da forma como os UI reagem perante uma NI imposta ou espontânea, considerando a situação ou contexto em que estes estão inseridos (Gasque, 2022, p.2).

De acordo com alguns autores de referência da Ciência da Informação como Wilson (2000), o CI traduz-se na forma como o ser humano age perante as fontes e canais de informação, estando aqui incluído a busca ativa e passiva de informação. Ou seja, pode-se incluir a comunicação interpessoal, assim como a recepção passiva de informações sem qualquer intenção de agir com base nas mesmas. Sendo assim, o CI resume-se na aplicação de aptidões e competências de LI dos UI, com o objetivo principal de satisfazer as suas NI, tendo em consideração o ambiente que influencia o processo.

Em suma, o CI é composto por um conjunto de ações físicas e mentais relacionadas com o uso da informação que foram moldadas pelos conhecimentos que o UI foi adquirindo ao longo da sua vida. Ao enfrentar determinadas situações, cada indivíduo desenvolveu uma forma de pensamento individual, resultando assim sucessivamente numa estratégia única de pesquisa, análise e uso da informação (Melo, 2012, p.9). É importante mencionar que dentro desta construção de competências que determinam o CI na sociedade atual, estão envolvidos diversos métodos de aprendizagem formal, informal e não-formal. Enquanto a aprendizagem formal ocorre em instituições de ensino, a informal emerge de atividades não necessariamente estruturadas para aprendizagem. Assim a aprendizagem não-formal resulta de iniciativas semiestruturadas fora do contexto académico (Antunes & Lopes, 2016, p.181).

Quanto às tecnologias de informação, implementadas com o propósito de facilitar o acesso e uso da informação a favor dos UI e dos produtores de conteúdo científico, é essencial que estes possuam aptidões que permitam o seu bom aproveitamento de forma ética. Estas competências que determinam o CI, desempenham um papel crucial na gestão e utilização responsável da informação (Braga, 2013, p.59).

Feito este enquadramento sobre o CI, passam-se a expor alguns factos sobre os Estudos de Utilizadores. Afinal, esta é uma metodologia bastante popular no que diz respeito ao estudo do CI dos UI, além de permitir a descoberta das NI que os motivam e, conseqüentemente, melhorar os Serviços Informacionais em diversos aspetos.

2.1 Estudos de Utilizadores

Os “Estudos de Utilizadores” é um tema que vem sendo investigado pela Biblioteconomia e pela Ciência da Informação desde a **década de 1960**. Inicialmente, os Estudos de Utilizadores tinham como objetivo realizar um estudo quantitativo sobre qual era o material mais usado/consultado nas bibliotecas e analisar o comportamento dos

utilizadores sem considerar com detalhe as diferentes NI ou o contexto da situação em que se encontravam. Ou seja, estes tipos de pesquisas estavam focados especificamente em investigar técnicas e organização bibliográfica, ao invés de estudar as preferências e necessidades dos UI que usufruem dos serviços das bibliotecas (Batista & Cunha, 2007, p.170).

Assim, a partir da **década de 1970** começaram a ser realizados estudos sobre a obtenção e o uso efetivo da informação, o que conseqüentemente fez com que alguns investigadores concluíssem que a informação dependia da sua facilidade de acesso e que a informação nem sempre era utilizada corretamente. Ou seja, chegou-se à conclusão de que existiam outros parâmetros que condicionavam a pesquisa e obtenção de informação nas bibliotecas como a forma (linguagem e volume das informações), o tempo (período disponível para a satisfação da NI ou o tempo de resposta dos serviços informacionais), o lugar (acesso condicionado ou custos de acesso excessivos) e a posse do documento (uso incorreto da informação e falta de credenciamento para obter informação). Ou seja, além de a informação dever ser acessível a todos os utilizadores, era de extrema importância que os Serviços Informacionais tivessem as devidas condições para corresponder às expectativas e necessidades dos UI. Assim muitos investigadores perceberam que seria vantajoso criar serviços mais acessíveis, ao invés de formar os UI a usufruir desses serviços (Batista & Cunha, 2007, p.170-172).

Foi então que, a partir **década de 1980**, os investigadores mudaram o foco para o estudo do CI e NI dos UI de modo a implementar Sistemas de Informação mais adequados, fazendo assim com que os estudos transitassem da abordagem quantitativa para a qualitativa. Como resultado, a aplicação deste método de estudo que foca a sua atenção nas causas das reações do UI e na resolução do problema ou satisfação da NI, permitiu a projeção de Serviços de Informação mais efetivos e um melhor entendimento para a criação de teorias que envolvem o estudo do CI, ou seja, Modelos de Comportamento Informacional, (Batista & Cunha, 2007, p.173) assunto este que será abordado mais adiante.

Assim, o Estudo de Utilizadores é atualmente considerado uma das atividades-chave para a conceção e criação dos SI. Afinal, adaptar um sistema às necessidades gerais de qualquer UI é um ponto-chave para conseguir não só manter os utilizadores atuais como também atrair os potenciais utilizadores. É necessário fazer com que os utilizadores se

interessem pelo produto ou serviço a ser disponibilizado e fazê-lo chegar a todos os que a ele têm direito (Cunha, 1982, p.5).

Segundo Casado (1994) os Estudos de Utilizadores são um conjunto de atividades que tendem a fazer uma análise quantitativa e qualitativa dos hábitos de informação dos utilizadores tendo em conta o contexto em que se inserem. A aplicação deste tipo de estudos pode ter em conta determinados objetivos, como por exemplo, conhecer os hábitos e NI dos UI, avaliar os recursos dos serviços de informação, medir a eficácia dos serviços de informação, adequar o espaço dos serviços de informação ao UI, facilitar a realização de cursos de formação aos UI e conhecer a estrutura dinâmica de grupos de pesquisa.

Ao saber sobre as necessidades e hábitos dos UI em termos de pesquisa, recolha, armazenamento e uso da informação, os respetivos serviços têm tendência a melhorar significativamente. No entanto, existe adversidade relativamente ao estudo das NI dos UI que não foi resolvida por completo. Ainda não existe nenhuma metodologia que consegue recolher a informação de forma extremamente precisa. Apesar de existirem várias ferramentas de recolha de dados, cada uma delas é implementada face ao objetivo de pesquisa e todas têm as suas vantagens e desvantagens (Cunha, 1982, p.6-7). De seguida, e de acordo com o autor citado, dar-se-á destaque a duas técnicas de recolha de dados usadas na presente investigação – o questionário e a entrevista – e referir-se-ão outras técnicas como a observação e a pesquisa documental:

Questionário - O método mais utilizado pelos investigadores para recolha de dados num Estudo de Utilizador é o Questionário. Esta metodologia consiste numa lista de questões formuladas pelo investigador com o objetivo de estudar um determinado grupo de pessoas que serve como amostra ao estudo em que este está envolvido, num curto período (Cunha, 1982, p.8).

Entrevista - A entrevista é o segundo método mais utilizado por investigadores para recolher dados, onde duas pessoas se encontram pessoalmente com o objetivo de que uma delas obtenha informações a respeito do assunto em estudo, através de uma conversa de natureza profissional. Apesar de este ser um método mais “caro” em termos de tempo e disponibilidade, esta é uma ferramenta que permite ao entrevistador o contacto direto com a fonte de informação assim como a recolha de informações mais genuínas e dinâmicas (Cunha, 1982, p.9).

Observação – É uma técnica de recolha de dados baseada na percepção direta do investigador, que usa os sentidos para examinar e refletir sobre a realidade. Apesar de ser menos exigente em termos de esforço físico, pode ser afetada por imprevistos e variações na duração da observação, o que pode comprometer os dados recolhidos (Markoni & Lakatos, 2003, p.190-192).

Pesquisa Documental - É um método que se baseia na análise de documentos escritos ou não-escritos, usados como fontes primárias de informação, podendo esta ser realizada antes ou depois da ocorrência dos fenómenos. As fontes podem variar entre escritas (livros) e não escritas (fotografias), e podem ser primárias (originais) ou secundárias (baseadas em fontes originais), bem como contemporâneas ou retrospectivas (Markoni & Lakatos, 2003, p.174-176).

Estudos de Utilizadores são cruciais não só quando está a ser planeado um novo serviço de informação como também para avaliar os serviços atuais com intuito de melhorias. Todas estas técnicas de recolha de dados anteriormente mencionadas apresentam as suas vantagens e desvantagens, porém, para que o Estudo de Utilizador alcance resultados concretos e relevantes é preciso que o investigador tenha conhecimento sobre as diversas opções que tem disponível, de modo que este saiba qual a ferramenta mais adequada à resolução do seu problema. Só assim o investigador conseguirá obter informações que contribuirão para a construção de conhecimento científico (Cunha, 1982, p.18).

2.2 Modelos de Comportamento Informacional

Conforme referido anteriormente, no começo dos estudos sobre o CI e as NI, os cientistas da informação até certa altura concentravam-se no aperfeiçoamento dos Sistemas de Informação de modo que os UI tivessem de se adaptar a essas tecnologias, quando implementadas na sociedade. Contudo, por volta de 1980, houve uma mudança de perspetiva para os estudos dos UI, dando-se mais importância ao seu papel na construção do conhecimento assim como na aplicação de técnicas qualitativas. Assim, ao longo dos tempos foram apresentadas várias propostas de modelos que até hoje permitem compreender de forma aprofundada o CI dos UI, que consiste na forma como estes pesquisam, recolhem, analisam e usam a informação, destacando as suas NI e o contexto da situação em que se encontram (Martinez-Silveira & Oddone, 2007, p.123).

De seguida, apresentam-se vários modelos de CI, o que permite conhecê-los e estabelecer semelhanças e diferenças.

Wilson em 1981, propôs um modelo de CI que apresenta uma visão holística do processo de pesquisa e uso da informação, destacando as NI dos UI e a sua relação com os fatores contextuais. Segundo este autor, as NI surgem de diversas influências do quotidiano, estando aqui incluídos os fatores psicológicos, sociais, ambientais e organizacionais, que moldam o CI do UI. Sendo assim, neste modelo, o CI inicia-se com uma NI que motiva o UI a adotar um comportamento de pesquisa de informação que pode envolver a exploração de diversos Sistemas de Informação Formais (Bases de Dados e Repositórios de Bibliotecas) ou Sistemas de Informação Informais (Interações Sociais). Caso este processo de pesquisa seja concluído de forma satisfatória, o UI usa a informação adquirida, o que pode levar à sua transferência e disseminação. Porém, caso a NI não seja completamente satisfeita, o UI pode adotar outra abordagem, reiniciando o seu ciclo de pesquisa ou reformulando a sua NI. Vale destacar a importância que este modelo dá às barreiras que dificultam a pesquisa de informação, podendo estas estar relacionadas com a acessibilidade dos recursos informacionais, a falta de competências informacionais do UI ou a limitações presentes no contexto em que o UI se insere. Ou seja, Wilson com este modelo destaca a complexidade do CI e a diversidade de estratégias adotadas pelos UI, que podem resultar na satisfação total ou parcial da NI ou até mesmo no surgimento de novas NI. Assim, fica evidente neste modelo que o CI não é um processo linear, mas sim dinâmico e influenciado pelas condições do contexto em que o UI está inserido e pela interação que o UI tem com os recursos informacionais disponíveis no seu quotidiano (Wilson, 2006, p.659-660; Martinez-Silveira & Oddone, 2007, p.123).

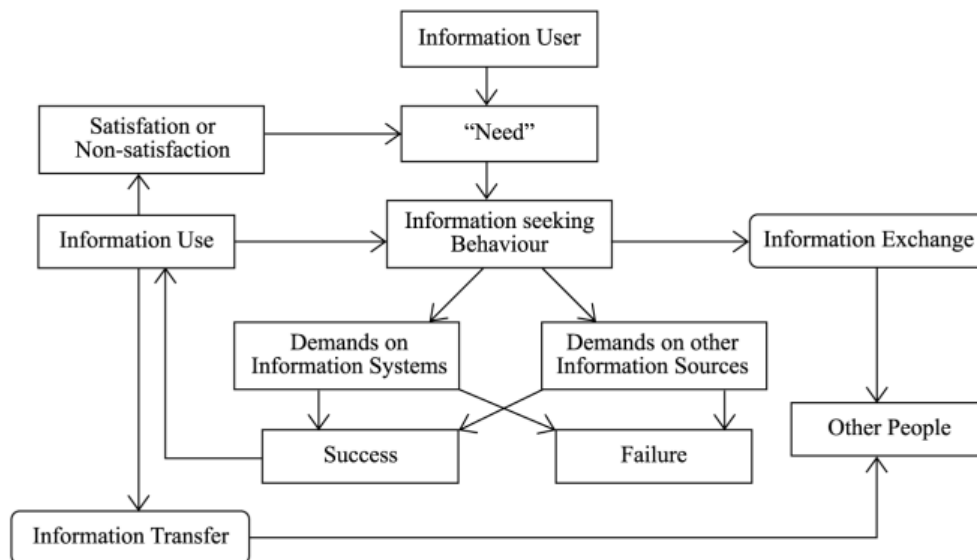


Figura 2: A model of information behaviour. Wilson (2006).

Fonte: Wilson (2006).

[https://www.researchgate.net/publication/249364883 On User Studies and Information Needs](https://www.researchgate.net/publication/249364883_On_User_Studies_and_Information_Needs)

De seguida em 1983, **Dervin** introduziu uma teoria conhecida como o modelo do *Sense-Making*, que tende a compreender como os UI lidam com as suas lacunas informacionais no processo de pesquisa e uso da informação. Este modelo parte do princípio de que a NI surge de uma Situação específica, tendo em conta o tempo e o espaço em que o UI se encontra. Assim, neste modelo o processo de pesquisa de informação inicia-se quando o UI não possui informação suficiente para resolver um determinado problema ou para responder a uma questão específica, o que cria uma Lacuna Informacional e gera um estado de incerteza ou insatisfação ao UI. Esta Lacuna Informacional representa a diferença entre o estado atual do UI e o estado desejado, motivando a adoção de estratégias de pesquisa de informação, de modo a preencher esse vazio, dependendo dos recursos informacionais acessíveis, o que pode ter como Resultado a satisfação total, parcial ou nula da NI inicial (Dervin, 1983; Martinez-Silveira & Oddone, 2007, p.123).



Figura 3: Estrutura do modelo do sense-making de Dervin. Martinez-Silveira & Oddone (2007).

Fonte: Martinez-Silveira & Oddone (2007).

<https://www.scielo.br/j/ci/a/KrG78hPcXjDbCyKLHWMcKNP/?lang=pt&format=html&stop=next>

O modelo de **Dervin** descreve metaforicamente o processo de pesquisa de informação como a construção de uma ponte. Essa ponte representa o processo intelectual e informacional que o UI deverá seguir para preencher a lacuna informacional e alcançar os seus objetivos. Cada interação com os recursos informacionais que envolva a pesquisa formal em bases de dados ou interações sociais entre indivíduos, representa um avanço na construção dessa ponte, como se fosse um novo “tijolo” adicionado à estrutura do conhecimento do UI. Ou seja, o modelo do *Sense-Making* enfatiza a natureza ativa do UI, destacando a importância das estratégias adotadas, de modo a superar todos os desafios e transformar a informação em conhecimento aplicável. Assim conclui-se que a pesquisa de informação é um processo dinâmico e contínuo onde o UI está em constante aprendizagem e adaptação ao ambiente em que está inserido (Dervin, 1983; Martinez-Silveira & Oddone, 2007, p.123).

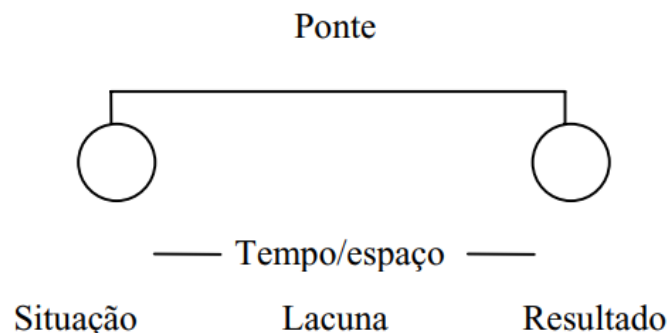


Figura 4: Metáfora do modelo do sense-making de Dervin. Martinez-Silveira & Oddone (2007).

Fonte: Martinez-Silveira & Oddone (2007).

<https://www.scielo.br/j/ci/a/KrG78hPcXjDbCyKLHWMcKNP/?lang=pt&format=html&stop=next>

Depois, em 1989, **Ellis** propõe o modelo de comportamento humano de pesquisa da informação, um dos modelos que mais se destaca por descrever de forma detalhada e estruturada o processo de pesquisa, recolha, análise e uso da informação. Ao contrário dos modelos anteriores, que enfatizam os fatores contextuais ou cognitivos, Ellis focou-se essencialmente nos aspetos comportamentais adotados pelo UI ao longo da sua pesquisa, organizando-os num conjunto de ações que refletem a maneira como a informação é recolhida, analisada, disseminada e utilizada. Sendo assim, o modelo é composto por oito fases distintas. O processo inicia-se com o **Começo (Starting)**, onde o UI identifica a NI e dá início às atividades de pesquisa de informação através da consulta de fontes e referências úteis ao tema a ser estudado. Em seguida, ocorre o **Encadeamento (Chaining)**, onde o UI expande a sua pesquisa com base nas conexões existentes entre as diferentes fontes de informação estabelecendo assim uma rede de informações relevantes à resolução do problema. Neste processo também está incluída a **Navegação (Browsing)**, que corresponde a uma pesquisa exploratória onde o UI consulta todo o tipo de plataformas e repositórios de informação de forma a descobrir possíveis soluções para a satisfação da sua NI. Além disso, também existe o **Monitoramento (Monitoring)**, a fase que corresponde ao processo contínuo de acompanhamento de fontes de informação relevantes à satisfação da NI. Ou seja, esta é a fase em que o UI se mantém informado sobre novos acontecimentos relativamente aos seus assuntos de interesse. Após essa exploração, segue-se a **Diferenciação (Differentiating)**, onde o UI faz uma comparação entre as fontes de informação consultadas e seleciona as mais relevantes, organizando a informação de acordo com os seus critérios de pertinência e confiabilidade. Após esse refinamento, segue-se a **Extração (Extracting)**, onde o conteúdo mais importante é retirado das fontes previamente selecionadas e organizado de forma estruturada, de modo a atender à satisfação da NI. De seguida, ocorre a **Verificação (Verifying)**, onde o UI analisa e avalia a credibilidade e precisão das informações recolhidas, de modo a garantir a viabilidade dos dados utilizados. Por fim, ocorre a **Finalização (Ending)**, a etapa em que o processo de pesquisa é encerrado, resultado de uma NI parcialmente ou completamente satisfeita ou, em alguns casos, ainda aberta para futuras investigações. De destacar que este modelo continua a ser aplicado em diversos contextos, desde pesquisas científicas para construção de conhecimento, até ao auxílio na tomada de decisão em ambientes empresariais, o que demonstra relevância na estruturação de estratégias de pesquisa de informação eficazes. Além disso, detalhar cada etapa do processo de pesquisa informacional, contribui significativamente para a

compreensão dos padrões de CI adotados pelo UI, ao interagir com diferentes fontes de Informação (Ellis, 1987, p. 73-118; Martinez-Silveira & Oddone, 2007, p.124).

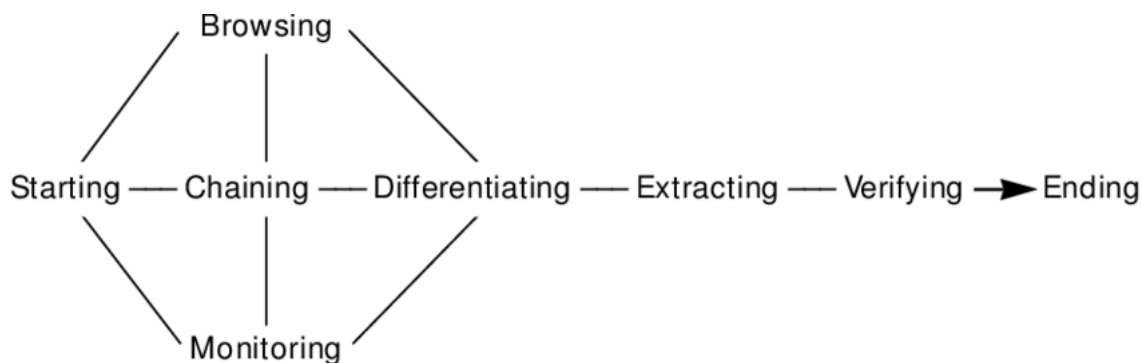


Figura 5: A stage process version of Elli's behavioural framework. Wilson (1999).

Fonte: Wilson (1999). https://www.researchgate.net/figure/A-stage-process-version-of-Elliss-behavioural-framework_fig6_228784950

Anos mais tarde, em 1991, **Kuhlthau** propôs um avanço significativo no estudo do CI e acrescentou a componente mental e emocional ao modelo de Ellis, criando assim o *Information Search Process* (ISP). Enquanto outros modelos enfatizam as ações e estratégias específicas de recuperação de informação, Kuhlthau apresentou a ideia de que o processo de pesquisa não é só um conjunto de etapas racionais e comportamentais, como também envolve os sentimentos, opiniões e atitudes do UI, trazendo assim uma nova perspectiva sobre a experiência do UI ao longo do processo de busca por conhecimento que pode resultar na evolução do seu estado mental. Para representar essa nova abordagem, Kuhlthau reorganizou as fases propostas por Ellis e definiu seis etapas distintas, sendo cada uma delas marcada por um diferente estado emocional e cognitivo. Assim, segundo este modelo, o processo de pesquisa de informação começa pela **Iniciação**, na qual o UI reconhece a sua NI e, ao mesmo tempo, sente incerteza e insegurança devido à falta de conhecimento útil sobre o tema, ou devido à dificuldade em definir onde e como deve começar a sua pesquisa. De seguida, ocorre a **Seleção**, a fase em que o UI começa a definir quais fontes de informação ou abordagens são mais adequadas para atender à sua NI e se sente mais otimista quanto à possibilidade de cumprimento do seu objetivo. Após isso, passa-se à **Exploração**, onde o UI aprofunda a sua pesquisa e interage com diferentes fontes de informação, existindo a possibilidade de experienciar um sentimento de dúvida, frustração ou confusão, devido à quantidade ou complexidade das informações encontradas, sentimentos estes que vão ser eventualmente amenizados na fase seguinte, que é a **Formulação**. Este é o momento em que

o UI sente mais clareza quanto à sua pesquisa e organiza as informações anteriormente recolhidas, estabelece conexões entre diferentes conceitos e define um foco mais preciso para a pesquisa. Com isso, dá-se início à **Recolha** onde o UI seleciona e reúne as informações mais relevantes acerca do seu tema, sentindo este mais orientado e confiante quanto aos resultados obtidos. Por fim, encerra-se este processo de pesquisa informacional através da **Apresentação**, onde o UI sintetiza as informações recolhidas e as dissemina no formato mais adequado à sua situação, podendo isto geralmente resultar num estado de alívio ou satisfação. É importante destacar que ainda existe a possibilidade de a NI não ser devidamente satisfeita e de o UI se sentir desapontado e ter de recomeçar a sua pesquisa, ou até mesmo desistir. É evidente que incluir o fator psicológico permite compreender mais profundamente os desafios que os UI enfrentam durante o seu processo de pesquisa informacional, permitindo assim a estruturação de estratégias de pesquisa mais eficazes e eficientes. Ou seja, o *Information Search Process (ISP)* oferece uma visão mais realista sobre o CI humano (Kuhlthau, 1991, p.366-367; Martinez-Silveira & Oddone, 2007, p.124).

Stages in ISP	Feelings Common to Each Stage	Thoughts Common to Each Stage	Actions Common to Each Stage	Appropriate Task According to Kuhlthau Model
1. Initiation	Uncertainty	General/Vague	Seeking Background Information	Recognize
2. Selection	Optimism			Identify
3. Exploration	Confusion/ Frustration/ Doubt		Seeking Relevant Information	Investigate
4. Formulation	Clarity	Narrowed/ Clearer		Formulate
5. Collection	Sense of Direction/ Confidence	Increased Interest	Seeking Relevant or Focused Information	Gather
6. Presentation	Relief/ Satisfaction or Disappointment	Clearer or Focused		Complete

Figura 6: Information search process (ISP). Modelo de Kuhlthau (1991).

Fonte: Kuhlthau (1991).

https://ils.unc.edu/courses/2014_fall/inls151_003/Readings/Kuhlthau_Inside_Search_Process_1991.pdf

Após a revisão do modelo de Ellis proposta por Kuhlthau, **Wilson e Walsh** em 1996 sugeriram relacioná-lo com diferentes áreas de estudo como a psicologia e a comunicação. Mesmo que o foco principal do modelo seja o contexto da situação de onde surge a NI, os autores concluíram que seria pertinente adicionar uma nova fase antes do reconhecimento

da NI. Sendo assim a Lacuna Informacional, passa a ser denominada “**Mecanismo Ativador da Necessidade**”, representando esta a lacuna de conhecimento que motiva o UI a começar o seu processo de pesquisa para atender à necessidade ou resolver o problema em causa. No entanto, existem determinadas NI que não resultam diretamente em processos de pesquisa de informação. De modo a explicar esse fenómeno, Wilson utilizou conceitos da teoria do risco/recompensa para fundamentar que a decisão do UI de pesquisar informação é influenciada por uma avaliação dos custos e benefícios envolvidos no processo. Ou seja, a pesquisa de informação pode ser descartada, caso o esforço necessário para encontrar a informação requerida não seja proporcional ao benefício esperado. Desta forma, fatores como a acessibilidade de recursos tecnológicos ou informacionais e a perceção da relevância da informação podem atuar como barreiras no processo de pesquisa do UI. Outro conceito fundamental introduzido por Wilson neste modelo é a autoeficácia (conceito este derivado da teoria da aprendizagem social) que se resume na capacidade do UI em adotar as estratégias mais adequadas para o cumprimento do seu objetivo. Neste sentido, fatores psicológicos e demográficos que possam impactar negativamente a pesquisa de informação podem ser minimizados através da autoeficácia. Afinal, um UI que se sente confiante com as suas competências informacionais tem mais probabilidade em superar eventuais desafios e prosseguir com a sua pesquisa. Além disso, este modelo apresenta a pesquisa de informação em quatro categorias distintas. A Atenção Passiva é quando o UI recebe informações sem as pesquisar ativamente. Outra categoria é a Busca Passiva, que é quando o UI realiza uma pesquisa sem um objetivo definido. Também existe a Busca Ativa, que acontece quando o UI pretende encontrar informações específicas através de estratégias direcionadas para tal. E por fim, a Busca Contínua, que é uma investigação prolongada e estruturada, onde a NI se mantém por um longo período, sendo esta aplicada maioritariamente no contexto académico. Deste modo, o modelo proposto por Wilson e Walsh permite compreender por completo os fatores internos e externos que afetam o CI dos UI. Afinal, conceitos como a comunicação e a psicologia dão uma visão mais ampla sobre as barreiras e motivações que influenciam o UI em iniciar (ou não) uma pesquisa por informação (Wilson & Walsh, 1996, p.568-569; Martinez-Silveira & Oddone, 2007, p.124).

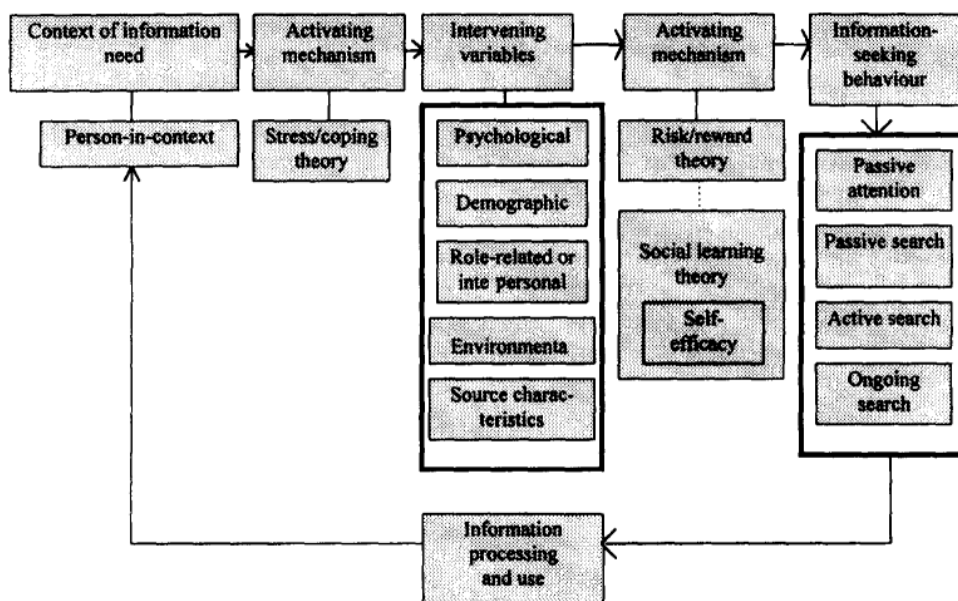


Figura 7: A revised general model of information behaviour. Wilson & Walsh (1996).

Fonte: Wilson & Walsh (1996).

<https://www.researchgate.net/publication/222306132> Information Behaviour an Interdisciplinary Perspective

E também Saracevic (1996) criou um modelo inovador, de modo a compreender a interação entre o UI e os Sistemas de Recuperação de Informação, baseado em duas suposições: as pessoas interagem com as tecnologias para aceder e usar a informação; e o uso da informação está ligado ao processo cognitivo do próprio UI e aos recursos informacionais disponíveis. Com esta premissa, Saracevic desenvolveu o modelo *Aquisição-Cognição-Aplicação*, onde o uso da informação é tratado como um processo estruturado em 3 fases distintas. A Aquisição é a fase inicial em que o UI obtém informações a partir de fontes variadas, como artigos científicos, bases de dados, repositórios académicos, entre outros. A Cognição resume-se ao processo de assimilação, interpretação e integração cognitiva das informações previamente adquiridas. Por fim, a Aplicação, como o nome indica, é a etapa em que o UI usufrui das informações recolhidas ou observadas de forma a resolver o problema, tomar uma decisão ou completar uma tarefa. Além de descrever o fluxo informacional, o modelo de Saracevic destaca três níveis de interação entre o UI e os Sistemas de Recuperação de Informação. Primeiramente, existe a interação a **Nível superficial**, que diz respeito às atividades básicas como a navegação/pesquisa/observação de informação, ou o uso da interface do Sistema de Recuperação de Informação. Também existe o **Nível Cognitivo**, que se resume no processo interno do UI que corresponde à

interpretação, avaliação crítica e julgamento das informações recolhidas. Ou seja, é o nível em que ocorre a organização de informação conforme a sua relevância e aplicabilidade. Por fim, existe o **Nível Situacional**, que é indicado como o processo de comparação das informações obtidas com as NI atuais do UI, de modo a resolver o problema ou ter de efetuar novas pesquisas. Caso o UI chegue à conclusão de que possui informação suficiente para resolver o seu problema, o processo encerra. Caso contrário, o UI opta por outra abordagem e reinicia o seu ciclo de pesquisa informacional.

Neste modelo, além de ser analisada a interação que os UI têm com os Sistemas de Recuperação de Informação do ponto de vista tecnológico (onde são analisadas diferentes camadas como a interface, os algoritmos, os filtros aplicados e a estrutura dos arquivos), também é considerada a interação dos UI com intermediários humanos, dando importância à intervenção de profissionais da informação como bibliotecários para o auxílio na formulação de questões de pesquisa e/ou na otimização das estratégias de pesquisa. Ou seja, este modelo permite a decomposição de diferentes tipos de interação que podem ocorrer durante o processo de pesquisa informacional, o que permite esclarecer o papel de cada elemento no processo de recuperação de informação. No entanto, este modelo tem como ponto fraco a dificuldade em especificar e testar empiricamente as interações entre os níveis, o que limita a sua aplicação na prática. Apesar das suas limitações, o modelo de Saracevic é considerado como uma referência fundamental para entender a complexidade do CI e a Recuperação de Informação no contexto académico e profissional (Saracevic, 1996, p.5-7).

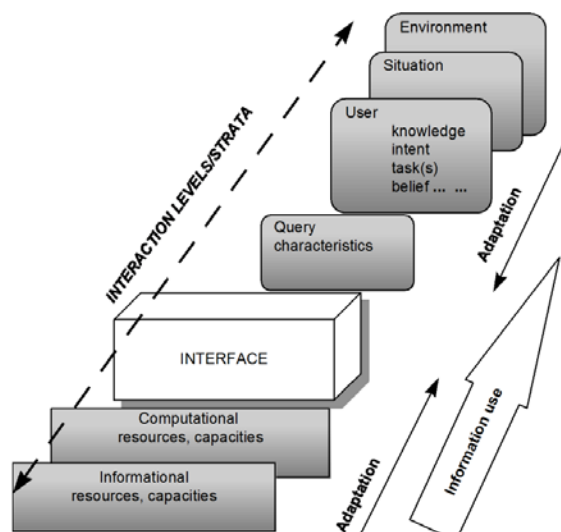


Figura 8: Elements in the stratified model of IR interaction. Saracevic (1996).

Fonte: Saracevic (1996)

https://www.researchgate.net/publication/239054075_Modeling_interaction_in_information_retrieval_IR_A_review_and_proposal

Com o avanço tecnológico e a constante digitalização da informação, Cientistas da Informação sentiram necessidade de reestruturar os modelos clássicos de CI. Afinal vivemos numa nova realidade onde os UI têm de acompanhar a constante evolução tecnológica. Assim, investigadores como **M. Sinha, Sudip Bhattacharjee e Sucheta Bhattacharjee** (2019) realizaram um estudo com o objetivo de descobrir o padrão da pesquisa de informação na comunidade científica em diferentes universidades, de modo a compreender o nível de satisfação dos UI após o uso das informações recuperadas em repositórios digitais e conseqüentemente perceber a utilidade e usabilidade dos sistemas de bibliotecas. Em dada altura desta pesquisa, os investigadores aperceberam-se que muitos alunos não exploram devidamente os recursos informacionais disponibilizados pelas bibliotecas, o que impacta negativamente no desenvolvimento de competências de LI. Sendo assim, concluiu-se existir uma grande lacuna relativamente ao uso dos sistemas das bibliotecas universitárias por parte dos estudantes para recuperar informação. Perante este problema, foi proposto um novo modelo de CI, mais alinhado às NI dos estudantes universitários, sendo este chamado de “Modelo de Pesquisa de Informação para a Comunidade Científica”, que teve como objetivo principal descrever precisamente o processo de pesquisa informacional dos estudantes universitários. Neste modelo, é proposto um ambiente centralizado de pesquisa chamado “**Common Searchable Platform**” que serve para consolidar e integrar diversas fontes e serviços informacionais com o intuito de otimizar o processo de pesquisa e recuperação informacional da comunidade académica nas bibliotecas. Como se pode confirmar na figura abaixo, este modelo propõe diferentes tipos de fontes de informação como Recursos Digitalizados (*Digitized Resources*), Bases de Dados de Editoras Académicas (*Various Publisher Databases*), Referências Digitais (*Digital Reference Resources*), Repositórios Institucionais (*Institutional Repositories*), Centros de Informação e Bibliotecas (*Library & Information Centres*) e Centros Nacionais de Informática (*National Informatics Centres*). Além disso, também são propostos diversos serviços de apoio à pesquisa informacional como o Refinamento de Metadados (*Metadata Refinement*), os Serviços de Documentação (*Documentation Services*), as Redes de Informação (*Information Networks*), e os Recursos Consorciados (*Consortia Resources*). Este modelo foi desenvolvido, tendo em consideração a satisfação de todas as NI da comunidade académica, da forma mais prática e rápida

possível, através do usufruto de todos os serviços e recursos disponíveis. Quando um UI (Scientific Community /Library Users) interagia com a plataforma de pesquisa comum através de pesquisas (*Query*), a plataforma responderia às NI com os recursos informacionais mais relevantes. Este novo sistema trouxe várias vantagens como a facilidade no acesso à informação, a otimização da pesquisa científica e reduziu a anteriormente referida lacuna no uso de bibliotecas universitárias. Porém enfrentou-se alguns desafios como a necessidade de melhoria no uso das plataformas digitais e a capacitação dos UI para otimizar as estratégias de pesquisa. No entanto, este modelo é a representação de uma grande evolução na forma como os estudantes universitários interagem com os Sistemas de Recuperação de Informação mostrando ser uma alternativa eficaz para erradicar grande maioria das NI do mundo acadêmico.

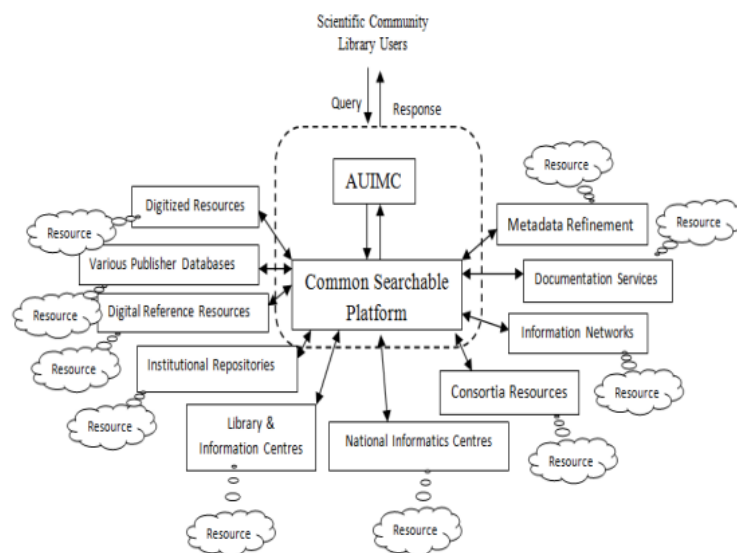


Figura 9: Proposed Library & Information System Network for Scientific Community of Assam (LISNSCA).
Sudip Bhattacharjee, Sucheta Bhattacharjee, M. Sinha (2019).

Fonte: Sudip Bhattacharjee, Sucheta Bhattacharjee, M. Sinha (2019).

https://www.researchgate.net/profile/Manoj-Sinha-5/publication/335856951_Information_Seeking_Behaviour_of_Scientific_Community_at_Assam_India_A_Proposed_Model_for_E-Environment/links/5e7dc51c92851caef4a21fe0/Information-Seeking-Behaviour-of-Scientific-Community-at-Assam-India-A-Proposed-Model-for-E-Environment.pdf

Muitos autores como Allam et al. (2019) analisaram diversos modelos de CI, de modo a perceber a evolução deste conceito ao longo dos tempos. Após essa análise, esses autores concluíram que todos estes modelos transmitem os mesmos princípios que refletem a natureza interativa entre os UI e os SI. No entanto, é reforçado que os modelos devem

evoluir juntamente com a sociedade, especialmente no que diz respeito ao ambiente digital (nomeadamente sobre o uso das redes sociais e dos repositórios digitais). Modelos de CI mais recentes apresentam conteúdo baseado nos modelos mais antigos, mas também integram o uso de recursos tecnológicos, o que demonstra novas estratégias de pesquisa e interação entre o UI e os recursos informacionais. Desta forma, é evidente que as evoluções dos modelos de CI acompanham a evolução tecnológica para que estes continuem a representar com precisão o CI dos UI (Allam et al, 2019, p.152).

2.2.1 Necessidade Informacional

De acordo com o exposto anteriormente, a NI é o que desencadeia o CI do UI, estando na base da pesquisa, recolha, avaliação e uso da informação, merecendo a atenção de vários estudiosos. Wilson (2006) destaca que as NI surgem de fatores cognitivos, afetivos e sociais, o que influencia a forma como os UI interagem com os SI. Mas o que é ao certo uma NI?

Segundo Antunes e Lopes (2016, p.196), uma NI é a designação que se dá a um estado de desejo ou instância em que o UI sente necessidade de pesquisar informação para a sua posterior aplicação com o objetivo de resolver um problema ou tomar uma decisão, seja qual for a situação ou contexto. De acordo com González (2004) as NI são desencadeadas conforme as condições e aspetos do ambiente externo em que o UI está inserido. Assim, sendo que os UI são motivados pelas NI para a execução de tarefas, pode-se concluir que a NI é a base do comportamento coletivo e individual, sendo conseqüentemente essencial tomar medidas preventivas para a identificação, aquisição e assimilação de novas informações e do conhecimento necessário.

Porém Wilson (2006) indica que desde que se começou a realizar estudos de utilizadores, os cientistas da informação sentiram dificuldades relativamente à definição do termo “Necessidade Informacional” e em separá-lo de conceitos como o “desejo” e a “satisfação de necessidades”. Sendo assim, Wilson sugere a remoção do termo “Necessidade Informacional” do vocabulário profissional e substitui-o por “Pesquisa de Informação para satisfação de necessidades”, pois durante o processo de satisfação de uma NI, o UI adota um certo comportamento de pesquisa de informação.

Assim, a NI pode ser descrita como uma experiência única de cada indivíduo em diferentes circunstâncias ou como uma condição psicológica em que uma certa informação

contribui para a resolução desse problema. Assim como o CI, as NI têm motivações específicas relacionadas com o cotidiano dos UI, seja este profissional, familiar, social ou individual (Martinez-Silveira & Oddone, 2007, p.118).

Existem algumas variáveis que podem influenciar o surgimento das NI em si e as suas características. Começando pelo contexto em que o UI se encontra, aspectos demográficos como a idade e a profissão que exerce podem ter grande influência pois nem todos os utilizadores têm as mesmas condições de vida, o que faz com que tenham diferentes necessidades, incluindo as informacionais. Outro aspecto a ter em consideração é a frequência com que as NI ocorrem, ou seja, se é muito recorrente ou não ter uma NI específica, estando aqui incluído outro aspeto complementar que é a sua previsibilidade, existindo assim a possibilidade de a antecipar ou de a NI aparecer de forma inesperada. Outra característica a ter em consideração é a relevância ou o grau de urgência da NI e a sua complexidade, ou seja, o quão importante e difícil é resolver o problema informacional em questão. Acresce que todos estes fatores estão relacionados e são complementares entre si, de forma complexa, servindo como exemplos as necessidades imprevistas, mas sem grande importância que não exigem solução imediata e as necessidades previsíveis que são de extrema urgência, afetando tal o CI e o método de pesquisa de informação (Martinez-Silveira & Oddone, 2007, p.120).

Segundo González (2004) as NI podem ser concretas, ou seja, específicas sobre um determinado facto ou fenómeno, ou orientadas, quando está em causa um assunto mais abrangente e relacionado com um tema geral. Além disso, as NI também podem ser caracterizadas conforme o tempo, podendo ser necessidades imediatas (quando surgem repentinamente e devem ser resolvidas de imediato) e futuras (quando se consegue prever qual informação será necessária no futuro). Adicionalmente as NI podem ser caracterizadas como individuais (quando englobam apenas uma pessoa) ou coletivas (quando englobam um grupo de interesse comum) (p.87-94).

As NI também podem ser caracterizadas tendo em conta a perspetiva do utilizador e da tomada de decisão. Esta caracterização segue uma lógica influenciada pelo aspeto psicológico do UI para classificar a NI (Ashikuzzaman, 2023).

Começando pelas **Necessidades Viscerais**, estas dizem respeito às NI primárias na vida quotidiana do UI, mas não são explicitamente transmitidas. É o tipo de necessidade que surge das experiências pessoais de cada UI em que a lacuna corresponde à falta de conhecimento de uma área específica, que faz a diferença na sua rotina. As **Necessidades**

Conscientes representam um momento de decisão ou um estado de incerteza por parte do UI onde este reconhece a NI, mas não a consegue transmitir claramente. É o tipo de necessidade em que os utilizadores sentem um certo desconforto, ou desejo de obter mais conhecimento para resolver um problema, tomar uma decisão, ou superar um obstáculo. As **Necessidades Formais** são as que são expressas de forma clara e concreta onde os UI conseguem identificar quais são as informações precisas para a resolução do problema ou tomada de decisão, resultando assim num processo de pesquisa direcionado e orientado. Por fim, existem as **Necessidades Comprometidas** que são as que são traduzidas para que os recursos disponíveis no ambiente em causa consigam fornecer a informação precisa. Ou seja, é um tipo de NI que considera as limitações e restrições do UI em causa no acesso à tecnologia ou à informação, como por exemplo o tempo ou a disponibilidade de recursos (Ashikuzzaman, 2023).

Adicionalmente, Wilson (2006) menciona como a relação existente entre as necessidades humanas, nomeadamente as Necessidades Fisiológicas (Necessidade de comida, água, etc.), Afetivas (necessidades psicológicas ou emocionais) e Cognitivas (necessidade de aprender uma habilidade), pode influenciar ou desencadear as NI. Afinal, estando estas necessidades humanas relacionadas com o ambiente profissional ou social do UI, a intensidade e forma da NI pode aparecer de várias formas. Ou seja, dependendo do quotidiano profissional, estrutura organizacional, papel funcional, cultural ou social do UI, o tipo, intensidade e forma da NI pode ser influenciada. Esta afirmação é complementada por Leckie, Pettigrew e Sylvain (1996) quando destacam algumas características dos UI que determinam as NI em contexto profissional, como por exemplo a idade, a especialização, o estado da carreira e a localização geográfica. É de mencionar que estes fatores não atuam de forma isolada, mas sim num processo contínuo de intensidade e interdependência, resultando num comportamento de pesquisa de informação moldado por estas variáveis. Por outro lado, Dervin e Nilan (1986) propõem abordagens distintas para avaliar as NI em diferentes contextos, como por exemplo as “Formas de pesquisa de sistemas/recursos”, o “Conhecimento”, a “Satisfação/Insatisfação de uma necessidade”, as “Prioridades”, o “Perfil Comunitário” e os “Interesses e atividades” do UI. Estas abordagens ajudam a compreender os diversos contextos e motivações por trás das NI, propõem que os sistemas de informação estejam orientados para as necessidades reais dos UI e reforçam a importância da existência de uma comunicação recíproca entre o UI e o Sistema Informacional como um meio de entender as NI.

Em suma, as Necessidades Informacionais podem surgir de diversas maneiras, podendo estas ser caracterizadas como a necessidade de adquirir novos conhecimentos, a necessidade de fundamentar informações já possuídas, ou seja, de descobrir o porquê de certos factos e por fim a necessidade de confirmar informações previamente adquiridas (Martinez-Silveira & Oddone, 2007, p.121).

2.3 Oportunidades e Desafios do Comportamento Informacional

Na sequência de questões abordadas anteriormente, as competências de LI estão relacionadas com o CI e determinam-no, pois, por exemplo, os indivíduos que não sabem usar a informação numa forma ética têm um CI inadequado. Em traços gerais, pode afirmar-se que as competências de LI são o que determina o CI dos UI no que diz respeito ao acesso, processamento e uso de informação. Mas que oportunidades é que uma organização pode ter quando possui colaboradores dotados de um CI exemplar? Quais os riscos que uma organização poderá correr se não tiver em atenção o CI dos seus colaboradores? É o que será explorado de seguida.

Oportunidades

Alguém com um CI exemplar tende a adotar práticas benéficas ao funcionamento das organizações, sendo uma delas a construção de Memória Organizacional, que se traduz no processo de retenção de conhecimento base dos indivíduos enquanto empregados da organização em causa. Sendo a rotatividade de colaboradores um dos desafios a serem superados neste tipo de ambientes, a memória organizacional permite assim preservar e transmitir o conhecimento adquirido das experiências coletivas dos colaboradores que possa vir a ser útil para o entendimento de procedimentos, políticas, práticas e da cultura organizacional (Ferreira, 2022, p.21). Sendo a transformação digital aliada à construção de informação, aptidões, práticas e estratégias das empresas, quando estas informações são corretamente armazenadas, obtém-se conseqüentemente a sua recuperação, comunicação e aplicação nas atividades diárias da empresa de forma rápida e eficaz. Além disso, quando adotada uma boa prática ou estratégia de GI, por defeito, promove-se atividades de aprendizagem organizacional contínua, seja por meio de formações ou por troca de ideias

entre colegas, o que acaba por ser vantajoso em termos de comunicação e estabelecimento de boas relações entre colegas (Roque, 2024, p.7).

Outra vantagem que se verifica quando existem colaboradores com um CI exemplar é a obtenção de vantagem competitiva, afinal a gestão de competências implica implementar atividades de aprendizagem contínua que estimulam a troca de conhecimentos, a inovação e a melhoria de práticas organizacionais, aspeto este que pode distinguir as organizações da sua concorrência no mercado. Além disso, a presença de colaboradores com CI exemplar também permite às organizações terem uma capacidade de adaptação e inovação quando houver a necessidade de efetuar algumas mudanças, permitindo assim a identificação e aproveitamento das oportunidades de mercado assim como das áreas em que a empresa necessita de melhorar, seja em termos de competências ou de práticas (Soares, 2023, p.19). Adicionalmente, ter todas as informações organizadas e estruturadas possibilita a redução de custos operacionais e evita a duplicação de esforços, informação e erros. Afinal o acesso rápido às informações permite efetuar uma tomada de decisão fundamentada e eficiente, assim como a organização e controlo informacional que permite evitar a abundância (Soares, 2023, p.49).

Como já foi referido anteriormente, as competências de comunicação e o uso de TI são competências de LI indispensáveis, determinando o CI do UI, podendo-se concluir que um indivíduo dotado dessas capacidades é alguém capaz de fortalecer a presença das organizações no mercado de trabalho. Afinal, empresas que apostam nesta vertente da comunicação e o marketing digital, conseguem construir um perfil apelativo a todos os seus possíveis e atuais clientes e demonstrar as suas conquistas e valores em plataformas de comunicação em massa, como por exemplo as redes sociais ou websites. Assim, uma organização que possua colaboradores dotados em comunicação e TI têm tendência a melhorar o fluxo informacional interno e externo (Preto, 2022, p. 24).

Desafios

Contudo, existem desafios relacionados com o CI dos colaboradores que as empresas poderão vir a enfrentar. Um estudo feito por Fernandes (2020) onde é investigado o CI de mulheres trabalhadoras-estudantes no quotidiano profissional, apresenta algumas situações que são vistas como desafios organizacionais relacionados com o CI e que têm de ser superados.

Uma das primeiras barreiras mencionadas neste estudo é a exposição ao excesso de informação. Quando uma organização possui uma quantidade descomunal de informação a ser analisada e avaliada, os colaboradores sentem dificuldades em distinguir a informação verdadeira e a informação falsa, principalmente com a proliferação de *fakenews* nas redes sociais, que permitem com que qualquer UI seja um produtor de conteúdo (Fernandes, 2020, p.100).

Também é visto como um desafio para o CI as barreiras tecnológicas, mais especificamente a perda do acesso à internet, a ausência de bateria ou ocasiões de avaria nos dispositivos eletrônicos. Como atualmente a maioria da informação é comunicada através do mundo digital, os UI que não conseguirem aceder ou utilizar eficazmente as TI ficam sujeitos à infoexclusão. A capacidade de enfrentar estas limitações e encontrar alternativas para aceder, processar e partilhar informação torna-se um aspeto essencial do CI na era digital, porém os UI ficam sujeitos a informação com acesso mais restrito ou em suportes documentais que podem não ser convenientes, o que dificulta o processo de pesquisa informacional e a satisfação das NI (Fernandes, 2020, p.100).

Uma das principais conclusões retiradas da tese de Fernandes (2020) é que as fontes de informação utilizadas pela empresa estudada não foram validadas, e tão pouco houve uma avaliação crítica da informação recolhida, refletindo assim a ausência de pensamento crítico. Esta situação pode ser vista como um desafio, pois o pensamento crítico é uma das competências cruciais da LI. A ausência dessa capacidade impacta negativamente o CI do UI no que diz respeito à procura, avaliação e uso da informação essencial à tomada de decisão e eficácia da comunicação interna no ambiente organizacional.

É também mencionada a falta de iniciativas eficientes para a organização e gestão de informações. Conforme anteriormente mencionado, a GI é crucial para o funcionamento das organizações, e a falta de consideração por este aspeto, pode afetar diretamente CI dos colaboradores. Se não existir um sistema pré-definido pela empresa para pesquisar, avaliar e usar informação, os colaboradores podem enfrentar consequências como a redundância de dados e o ruído informacional, o que dificulta a eficiência dos processos de tomada de decisão (Fernandes, 2020, p.113).

Além disso, também é mencionada a existência de UI que recorrem principalmente aos seus colegas, amigos e familiares como fontes de informação ao invés de utilizarem Sistemas de Informação formais como repositórios ou catálogos de bibliotecas. Este tipo de

CI que revela preferências por fonte informais pode influenciar negativamente a qualidade e credibilidade da informação obtida, assim como a forma de gestão de informação dentro da empresa, o que compromete por sua vez a tomada de decisão e a construção de conhecimento do ambiente organizacional (Fernandes, 2020, p.113).

Como pudemos confirmar, as organizações podem enfrentar vários desafios caso não tenham em consideração o CI dos seus colaboradores, sendo mais benéfico investir no desenvolvimento de competências informacionais e usufruir dos seus benefícios, do que sofrer as consequências no futuro e enfrentar os desafios que irão efetivamente afetar a Gestão da Informação. Em suma, o CI dos colaboradores das organizações tem uma estreita relação com a GI, tema este importante para o sucesso das organizações e que vai ser explorado, de seguida.

3 Gestão da Informação

Desde há muito tempo que a GI tem vindo a ser uma tarefa cada vez mais importante no funcionamento das organizações. Afinal, como reconhecido consensualmente, a informação é um dos recursos mais valiosos ao funcionamento das organizações visto que nela está envolvida a recuperação, comunicação e uso eficaz da informação para auxiliar na tomada de decisão e facilitar a execução da atividade humana (Braga, 2020, p.18). Segundo Wilson (1989) a GI é definida como a gestão eficaz dos recursos informacionais (internos e externos) de uma organização fazendo sempre o apelo necessário ao uso das TI.

Segundo Braga (2000), a GI tem como principal objetivo fornecer suporte à empresa de modo a tornar o seu conhecimento mais eficiente assim como a interação entre vários subsistemas que a compõem. Ou seja, é um fenómeno que facilita a execução de diversas tarefas como apoiar a tomada de decisão, tornar o conhecimento do meio envolvente mais eficiente, apoiar a evolução estrutural da empresa conforme as exigências do mercado de trabalho e ajudar na construção da boa imagem da organização. Ora tal é possível graças à implementação de boas práticas de comunicação interna e externa nas organizações, sendo a sua execução facilitada com a integração de TI no quotidiano profissional.

Segundo Anthony (1965), para que uma organização consiga atingir os objetivos, tendo por base a obtenção e uso de recursos de forma eficiente, é crucial possuir a circulação de informação em 3 níveis: estratégico, operacional e tático. Este modelo é uma

representação piramidal da gestão da informação nas organizações que indica que à medida que se desce na hierarquia organizacional, a especificidade da informação necessária aumenta, visto que está em causa a resolução de problemas mais específicos, enquanto no nível de topo as preocupações são mais gerais, o que afeta a maioria das funções da organização:

Nível Estratégico - É o nível de topo, onde são tomadas decisões estratégicas mais complexas que exigem informações variadas e ao nível das relações da organização, não se exige muita especificidade. Neste nível está incluído a definição de objetivos e a construção de políticas da organização, sendo que a informação provém de fontes externas à organização e de outros níveis hierárquicos.

Nível Tático - É o nível intermédio, onde são feitas as tomadas de decisão táticas que exigem informação mais pormenorizada, exigindo maior responsabilidade ao interpretar informação vinda de fontes internas e obtida com bastante frequência.

Nível Operacional - É o nível base, onde são tomadas as decisões operacionais ou as que correspondem a problemas muito específicos cuja resolução se baseia na aplicação de informações pormenorizadas, específicas e bem definidas, sendo estas provenientes do sistema interno da organização com vista a tomadas de ação imediatas.

Este modelo, apesar de ter sido desenvolvido há várias décadas, continua a ser continuamente referenciado em trabalhos académicos e investigações científicas que englobam a GI, visto que fornece uma base estrutural para compreender como funciona o fluxo informacional dentro das organizações. Ou seja, a sua relevância mantém-se, uma vez que a hierarquia dos fluxos informacionais ainda hoje se reflete no processo de tomada de decisão.

No entanto, Smit e Barreto defendem que existem dois critérios base para o fluxo informacional organizacional, sendo estes as Tecnologias da Informação, que possibilitam a acessibilidade à informação relevante ao funcionamento da empresa, e a Ciência da Informação, que corresponde às competências que um colaborador deverá ter para usar corretamente a informação. É com base nesta premissa que Smit e Barreto defendem a ideia de que a informação flui em dois níveis, sendo estes o fluxo interno e o fluxo externo (Smit & Barreto, 2002, p.16).

O **fluxo interno** diz respeito à circulação de informação dentro de um sistema organizacional, sendo importante a estruturação e controlo dos recursos informacionais. Ou seja, a GI dentro deste fluxo está relacionada com as práticas da Biblioteconomia e Gestão Documental, nomeadamente a seleção, armazenamento e recuperação de informação, e também depende dos “estoques de informação”, que servem como repositórios indispensáveis para a geração do conhecimento dentro das organizações. Contudo, é importante salientar que os “stocks” informacionais, por si só, não criam o conhecimento dentro das organizações, sendo necessária a intervenção humana para interpretar e utilizar eficazmente a informação previamente armazenada (Smit & Barreto, 2002, p.16).

O **fluxo externo** de informação, por sua vez, é aquele que acontece nas extremidades do fluxo interno, e diz respeito ao processo de transformação de informação em conhecimento organizacional. Neste processo a informação previamente armazenada é assimilada e interpretada por um recetor que, com base nela, realiza um processo de inscrição – isto é, materializa ideias, experiências ou factos em registos com o objetivo de armazenar e disseminar conteúdo. Este fluxo é fundamental para a passagem da informação do contexto privado para o contexto público, permitindo que diferentes colaboradores da mesma empresa consigam aceder, interpretar e utilizar a informação de acordo com as suas NI. Além disso, o fluxo externo abrange também a interação com o ambiente externo à organização, possibilitando a troca de informações com clientes, sócios, a concorrência e outras entidades intervenientes, o que pode contribuir para a aprendizagem organizacional e para a adaptação ao mercado de trabalho (Smit & Barreto, 2002, p.16).

Pode-se concluir que a GI é uma área que permite realizar uma ligação entre a gestão estratégica das organizações e a aplicação das Tecnologias de Informação de modo a perceber qual informação é mais valiosa para o seu funcionamento. Assim permite-se a definição de processos, identificação de fontes de informação e modelagem de sistemas. Visto que as TI servem como instrumento de GI em novos modelos permitindo assim economizar tempo e recursos, o fluxo de informações é agilizado e a comunicação torna-se mais eficiente, o que facilita, por sua vez, a tomada de decisão (Braga, 2000, p.19).

3.1 Modelos de Gestão da Informação

Sendo que a informação é a chave para o bom funcionamento das organizações, torna-se necessário desde o primeiro momento, criar estratégias de forma a promover a sua

preservação, comunicação e uso. Desde sempre que se têm criado técnicas e modelos de GI com vista a agregar o seu valor, melhorar o desempenho organizacional e fundamentar a tomada de decisão. A aplicação destas técnicas da forma correta pode trazer vantagens como a GI de forma integrada, com coerência, eficiência e eficácia. Assim, conseqüentemente, a informação é corretamente comunicada, organizada e aplicada, o que lhe agrega qualidade, disponibilização, utilização e valor. Uma forma de representar as diferentes etapas pelas quais a informação passa, é através de modelos, pois nestes é possível formalizar um certo universo por meio de expressões controláveis pelo ser humano e derivam da necessidade humana de entender a realidade aparente do universo envolvente. Ou seja, os modelos podem ser representações simplificadas que permitem expor aspetos essenciais de um determinado domínio ou campo de estudo (Dutra & Barbosa, 2020).

Segundo Antunes e Lopes (2016) um modelo é o nome que se dá a um esquema teórico que representa um sistema ou uma realidade complexa, que foi elaborado de forma a facilitar a sua compreensão e estudo. Apesar de os modelos não incluírem todos os detalhes do funcionamento da realidade em questão, estes promovem o aparecimento dos seus aspetos fundamentais, o que permite aos colaboradores da empresa terem uma visão geral do funcionamento dos processos de atividades da empresa.

De forma a compreender diferentes formas de como gerir a informação, é útil reunir ideias de diferentes autores e acompanhar a evolução deste fenómeno ao longo do tempo. Com base numa Revisão Sistemática de Literatura realizada por Dutra e Barbosa (2020), foi possível recolher informação sobre os modelos de GI patentes no quadro abaixo.

Tabela 1 : Artigos referentes às etapas e modelos de gestão da informação

<i>Ano</i>	<i>Autores</i>	<i>Etapas de gestão da informação</i>
2017	Bertoldo	Caracterização do ambiente organizacional; Tratamento; Organização e análise; Elaborar alternativas; Plano de implementação; Avaliação
2016	Malolepsza	Identificação das necessidades de informação; Aquisição da informação; Organização e armazenamento da informação; Desenvolvimento de produtos e serviços informacionais; Distribuição da informação; Uso da informação
2016	Moreira	Identificação de necessidade e requisitos de informação; Coleta; Validação, Armazenamento; Recuperação; Tratamento; Desenvolvimento de produtos e serviços de informação; Distribuição; Uso; Descarte

(Cont)

2015	De Sordi	Identificar/mapear; Obter/adquirir; Distribuir/partilhar; Utilizar/aplicar; Aprender/criar; Contribuir; Descartar/despojar
2013	Starck, Varvakis, Rados e Silva	Identificação das necessidades de informação; Aquisição; Organização e armazenamento; produtos de informação; Distribuição; Uso
2012	Reginato e Graciolli	Monitoramento dos ambientes interno e externo; Recuperação da informação; Coleta; Análise; Sistematização da informação; Compartilhamento; Tomada de decisão
2011	Souza e Duarte	Determinação das necessidades de informação; Busca; Coleta; Análise; Seleção; Organização; Armazenamento; Recuperação; Acesso; Desenvolvimento de produtos e serviços; Distribuição; Compartilhamento; Disseminação; Utilização/uso
2011	Bastos et al. (MGIC)	Coleta; Validação; Tratamento; Armazenamento; Recuperação; Distribuição, Disseminação
2010	Floridi	Coleta; Registro; Processo; Distribuição/transmissão; Uso; Reciclagem/Atualização/Descarte
2010	Detlor	Criação; Aquisição; Organização; Armazenamento; Distribuição; Uso
2009	Lyra	Identificação de necessidades e requisitos; Obtenção; Tratamento; Armazenamento; Distribuição; Uso; Descarte
2008	Lombardi	Identificação das necessidades de informação; Planejamento; Aquisição da informação; Representação, organização e armazenamento da informação; Distribuição da informação; Análise e uso da informação
2007	Monteiro e Falsarella	Necessidade de informação; Busca; Obtenção; Tratamento; Armazenamento; Disponibilização; Uso
2007	Arévalo	Obtenção; Armazenamento; Processamento/transformação; Difusão; Tomada de decisão
2006	Tarapanoff	Geração; Coleta; Organização; Disseminação; Uso
2005	Cândido et al.	Prospectar/monitorar informação: Captação-coleta-aquisição, seleção-filtragem; Tratar informação: Análise, interpretação, transformação, agregar valor; Comunicar informação: Circulação, difusão, disseminação, transferência, mediação; Usar informação: Compartilhar/socializar, retroalimentar o sistema
2005	Gupta, Bhatt, Kitchens	Criar; Manter; Distribuir; Rever e revisar
2005	Laureano e Moraes	Manuseio; Armazenamento; Transporte; Descarte
2004	Davenport, Marchand e Dickson	Coletar; Armazenar; Consultar; Distribuir; Explorar a informação
2004	Beal	Identificação das necessidades e requisitos; Obtenção; Tratamento; Armazenamento; Distribuição; Uso; Descarte
2004	EMC	Criar; Proteger; Acessar; Migrar; Arquivar; Descartar

(Cont)

2004	Le Coadic	Construção; Comunicação; Uso
2003	Choo	Identificação das necessidades de informação; Aquisição de informação; Organização e armazenamento da informação; Desenvolvimento de produtos e serviços informacionais; Distribuição; Uso
2003	Cianconi	Definição das necessidades de informação; Coleta; Armazenamento; Distribuição; Recuperação; Uso
2003	Sêmola	Manuseio; Armazenamento; Transporte; Descarte
2003	Bueno Campos	Criação; Transmissão/Difusão; Medição e gestão
2002	Miller	Identificação das necessidades e dos responsáveis pelas decisões; Coleta; Análise; Disseminação
2002	Marchiori	Mapeamento das informações necessárias; Coleta; Avaliação da qualidade; Armazenamento; Distribuição; Uso; Acompanhamento de resultados
2002	Smit e Barreto	Sistema de armazenamento, recuperação da informação; Seleção; Entrada; Classificação; Armazenamento; Recuperação; Uso
2002	Salas	Produção da informação; Obtenção e distribuição da informação; Conhecer as necessidades de busca dos trabalhadores; Mapa da informação; Os metadados
2001	Marchand, Kettinger e Rollins	Detecção/Percepção; Coleta; Organização; Processamento; Manutenção
2000	Prost, Raub, Romhadrt	Identificar; Adquirir; Desenvolver; Partilhar/distribuir; Utilizar; Reter
2000	Davenport, Marchand	Mapear; Adquirir/criar/capturar; Empacotar; Armazenar; Compartilhar/transferir/aplicar; Inovar/evoluir/transformar
2000	Fernandéz	Identificação; Captura; Organização; Disseminação
1999	Bukowitz e Williams	Obter; Utilizar; Aprender; Contribuir; Avaliar; Construir e sustentar; Abster-se
1999	Oliveira e Amaral	Atividades de aquisição; Base de dados; Atividades de utilização
1998	Davenport e Prusak	Determinação de exigências de informação; Obtenção de informação; Distribuição da informação; Utilização da informação
1998	Ponjuan Dante	Seleção/aquisição; Representação; Armazenamento; Recuperação; Distribuição; Uso
1998	Butcher y Rowley	Planejamento; Organização; Direção; Controle; Reciclagem
1994	McGee e Prusak	Identificação de necessidades e requisitos de informação; Aquisição e coleta de informação; Classificação, armazenamento, tratamento e apresentação da informação; Desenvolvimento de produtos e serviços de informação; Distribuição e disseminação da informação; Análise e uso da informação
1994	Lesca e Almeida	Rotinas de coleta das informações do ambiente externo para serem consumidas internamente; Procedimentos de transformação das informações coletadas em produtos e serviços destinados à própria organização; Disponibilização e uso do que fora produzido internamente ao ambiente externo
1993	Ros García	Coletar; Registrar; Processar; Armazenar; Recuperar; Visualizar

1992	Páez Urdaneta	Identificação das necessidades; Fornecimento; Distribuição; Uso
1988	Goldstein	Obtenção; Interpretação/aprendizagem; Desenvolvimento de conhecimentos

Fonte: Modelos e etapas para a gestão da informação: Uma revisão sistemática de literatura (Dutra e Barbosa, 2020)

https://www.researchgate.net/publication/340879484_Modelos_e_etapas_para_a_gestao_da_informacao_um_a_revisao_sistemica_de_literatura

Este quadro além de representar perspectivas distintas sobre as etapas a serem cumpridas na GI, permite demonstrar a evolução deste conceito no decorrer dos anos, assim como o crescimento do número de etapas de avaliação de informação, o que confirma o aumento dos níveis de exigência dos produtores e UI conforme a evolução tecnológica (Dutra e Barbosa, 2020, p.119).

Analisando minuciosamente este quadro, podemos concluir que os modelos apresentados variam em termos de foco e abordagem, porém compartilham alguns elementos comuns como a identificação das NI, recolha, armazenamento, distribuição e uso de informação. Alguns dos modelos mais recentes incluem etapas com mais detalhe e estrutura, como por exemplo a validação, o tratamento, a análise e o desenvolvimento de produtos e serviços organizacionais, o que reflete a adaptação ao ambiente organizacional e o impacto do avanço das TI que evidenciam ambientes informacionais mais dinâmicos e complexos.

De forma a explorar uma das perspectivas da GI, iremos agora abordar um modelo de GI proposto por Choo (2003) que defende a ideia de que as organizações usam a informação de forma estratégica para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões, sendo este um sistema de processamento de informação que se adapta ao ambiente e transforma a informação em ação. Este modelo denominado “**Modelo Processual de administração da informação**” apresenta seis fases que descrevem como a informação é processada continuamente dentro das organizações, de forma a garantir que esta seja adquirida, processada e utilizada estrategicamente. Primeiramente ocorre a “**Identificação das Necessidades de Informação**” onde a organização precisa reconhecer quais informações são importantes para atingir os seus objetivos, resolver os seus problemas e antecipar futuras NI. Após identificar as necessidades, segue-se a “**Aquisição da Informação**” de fontes externas ou internas da empresa, estando aqui incluídas pesquisas de mercado, análise da concorrência, consulta em bases de dados, relatórios internos, entre outros. Com a

de resultados de pesquisa. Assim, as etapas correspondentes ao modelo são apresentadas da seguinte forma:

A **Identificação de Necessidade e Requisitos de Informação** da organização, é o primeiro passo a ser seguido para iniciar a construção ou manutenção de bens informacionais. Esta fase consiste na definição clara dos tipos de informação necessários, os seus potenciais utilizadores e os objetivos a serem cumpridos, sendo importante considerar aspetos como a relevância, confiabilidade e aplicabilidade das informações, de modo a garantir que o fluxo informacional atenda aos requisitos da organização. Após definir as NI da empresa, segue-se o processo de “**Coleta**” ou **Recolha** de dados, que pode ocorrer de diversas fontes, podendo estas ser internas ou externas à empresa, devendo ser prioridade obter informações originais, atualizadas e verificáveis. Em seguida, é necessário garantir a precisão, integridade e conformidade das informações recolhidas através da **Validação**. Esta fase corresponde à verificação da autenticidade das informações recolhidas e adequação às normativas e regulamentos organizacionais, tendo em consideração a confiabilidade das fontes de informação, a precisão estatística e a consistência semântica para assegurar que apenas as informações relevantes sejam incorporadas no sistema informacional da organização. Após a validação, as informações são armazenadas em repositórios que garantem a segurança, acessibilidade e integridade das informações. O **Armazenamento** eficiente das informações permite a sua recuperação rápida quando necessário e protege os bens informacionais contra possíveis perdas ou acessos não autorizados. Em seguida tem-se a **Recuperação**, que consiste na busca eficiente das informações previamente armazenadas dentro do repositório organizacional. Obtendo a informação necessária ao cumprimento do objetivo atual, é crucial organizá-la, classificá-la e transformá-la em informação útil e visualmente apelativa. Este processo de **Tratamento** pode envolver procedimentos como consolidação, tradução, interpretação e comparação de informações, sendo importante ter em consideração duas características essenciais como a flexibilidade (a informação poder ser utilizada para várias finalidades) e a apresentação (formato em que a informação deve ser comunicada). Com as informações tratadas, consegue-se prosseguir com o **Desenvolvimento de produtos e serviços de informação** que atendem aos requisitos da organização. Além disso, os produtos e serviços informacionais produzidos devem avaliar se os processos e procedimentos adotados foram suficientes para o cumprimento dos requisitos da organização e se as informações tratadas cumpriram o critério da flexibilidade e apresentação. Com isso, é necessária a disseminação dos produtos informacionais aos UI

interessados. Este processo da **Distribuição** pode envolver atividades como o envio de relatórios periódicos sobre o desenvolvimento desse produto informacional, incluindo a sua integração com sistemas de comunicação organizacional, o que garante que a informação chegue ao seu público de interesse, no momento certo, otimizando assim o seu impacto organizacional. Uma vez distribuída a informação, esta tende a ser utilizada de modo a auxiliar a tomada de decisão, o planejamento estratégico e a execução de atividades organizacionais. O **Uso da Informação** adequada permite à organização melhorar os seus processos, minimizar riscos e identificar oportunidades de inovação ou melhoria. Assim, é recomendado que os colaboradores possuam competências de LI e acesso a Ações de Formação para interpretar e aplicar corretamente as informações disponíveis. Por fim, mas não menos importante, também é necessário o **Descarte** das informações que se tornam obsoletas, irrelevantes ou inconsistentes. A final, é importante manter a qualidade e eficiência dos repositórios informacionais e evitar o acúmulo de dados desnecessários (Moreira, 2016, p.121-129).



Figura 11: Ciclo de Vida Orientado a Gestão Estratégica da Informação (CVoGEI). Moreira (2016).

Fonte: Moreira (2016). <https://app.uff.br/riuff/handle/1/4236>

3.2 Práticas de Gestão da Informação

Passando agora da teoria para a prática, passa-se a apresentar alguns exemplos de boas práticas de GI adotadas pelas empresas.

Pereira em 2018 fez um Estudo de Caso onde foram investigadas quais as práticas de GI adotadas por uma empresa anónima que atua nas áreas das TI. Após uma análise minuciosa às condições e requisitos dessa empresa (que envolveu o armazenamento seguro de informação, assim como a sua pesquisa e recuperação rápida), a mesma resolveu construir e implementar uma ferramenta que permite gerir informações sobre os seus clientes de forma apelativa, subdividindo-se em quatro grandes áreas que se descrevem abaixo.

A primeira área corresponde à “Gestão Comercial”, que foi criada com o intuito de registar as oportunidades oferecidas pelos clientes. A área “Entidades” teve como propósito registar todas as informações relevantes das entidades externas relacionadas com a empresa em questão. A secção dos “Contactos” serviu para armazenar informações sobre pessoas responsáveis pelos departamentos com os quais se mantêm em contacto. E por fim, mas não menos importante, a área “Atividade Comercial” teve como objetivo registar as atividades comerciais externas ou internas realizadas pelos colaboradores da empresa, que envolvam direta ou indiretamente os clientes (Pereira, 2018, p.51).

A implementação desta ferramenta de TI, é um bom exemplo de aplicação de práticas de GI, tendo-se verificado várias vantagens como por exemplo a “centralização e acesso seguro à informação”. Segundo o autor do estudo, graças a essa nova tecnologia, a empresa pôde armazenar toda a informação necessária numa única plataforma à qual todos os colaboradores tinham acesso através das suas credenciais (Pereira, 2018, p.51).

Além disso, partindo do princípio de que um dos requisitos a serem cumpridos é o acesso rápido à informação relativa às deslocações e atividades dos colaboradores, pode-se verificar através da criação da área da Gestão Comercial, que a necessidade de “facilidade de pesquisa e recuperação de informação” foi devidamente alcançada (Pereira, 2018, p.51).

O sucesso desta ferramenta também foi possível graças à “aceitação e adesão por parte dos colaboradores”, um outro aspeto positivo na GI. A receptividade e agrado pela implementação de uma ferramenta é um aspeto importante que pode ser reforçado pela cultura da empresa (Pereira, 2018, p.51).

Adicionalmente, o autor propõe como sugestão de melhoria uma outra prática de GI que permite a interligação entre departamentos da empresa, que foi a integração do departamento técnico que também tem interações com os clientes. Assim a informação flui dentro da empresa sem ruído e é devidamente comunicada a todos os departamentos que a ela têm direito. Assim, também se pode concluir que consequentemente, também poderá ser

futuramente implementada uma outra prática de GI que seria o usufruto das tecnologias de informação disponíveis” para outros fins conforme as necessidades da organização que vão surgindo (Pereira, 2018, p.51-52).

Existe outro estudo feito por Araújo (2012) onde é relatado todo o processo de implementação de boas práticas de GI de uma empresa de consultoria com o objetivo de que esta estivesse preparada para adotar um sistema de gestão de conteúdo. Alguns exemplos dessas práticas são as seguintes.

A empresa começou por efetuar o “mapeamento das suas estruturas informacionais”, onde se procurou descrever de forma objetiva quais seriam os colaboradores responsáveis por determinados assuntos, assim como os canais de informação a serem utilizados (Araújo, 2012, p.29-30). Como complemento do mapeamento, definiu-se que todas as estruturas definidas fossem processadas e organizadas o quanto antes, podendo assim ser apresentadas e usadas pela empresa enquanto a sua cultura de GI se ia fortalecendo. Assim, esta prática contribuiu para a formação de um ambiente informacional próspero e estimulante ao conhecimento para a organização (Araújo, 2012, p.31).

Outra prática adotada pela empresa foi a “Gestão Documental”, mais especificamente a organização de documentação eletrónica e o estabelecimento de regras comuns de arquivamento na empresa (Araújo, 2012, p.40). Esta prática permitiu erradicar as dificuldades que os colaboradores sentiam ao tentar aceder às informações que fossem cruciais ao seu processo de trabalho (Araújo, 2012, p.41).

Por fim, também foi implementada a prática de “Padronização Gráfica e Design” dos documentos e interfaces da empresa. A definição de símbolos gráficos ou cores que representam uma empresa têm muito mais funções além da estética. A imagem que se transmite tanto dentro como fora da empresa tem como missão tornar os canais de comunicação mais eficazes, agilizar processos de atividades e criar ligações entre todos os agentes que compõem a organização (colaboradores, clientes e fornecedores) (Araújo, 2012, p.50).

Em suma, adotar práticas de GI eficazes é um fator crucial para o sucesso das organizações pois permite a criação de um processo de comunicação eficaz e a construção contínua de uma cultura organizacional positiva e saudável, tendo em conta os diferentes contextos que estas enfrentam (Soares, 2023, p.22).

De forma a concluir este capítulo, é de mencionar que a presente revisão de literatura permitiu consolidar uma compreensão bastante abrangente sobre a LI, o CI, e GI, conceitos estes que são fundamentais para a análise do papel da informação no quotidiano individual e profissional dos UI nesta nova era digital. Foram explorados os referenciais e competências associadas à LI, destacando a sua importância para o cumprimento de tarefas e a tomada de decisão conscientes e fundamentadas. No que diz respeito ao CI, analisaram-se os seus diferentes modelos teóricos, o estudo de utilizadores, a identificação das NI, refletindo ainda sobre os desafios e oportunidades que o CI apresenta no contexto organizacional. Por fim, abordaram-se os modelos e práticas de GI, de forma a expor a sua relevância para o uso, eficaz, estratégico e ético da informação. Ou seja, este enquadramento teórico constitui, assim, a base essencial para a investigação empírica que se seguirá.

CAPÍTULO II – METODOLOGIA ADOTADA: O ESTUDO DE CASO

4 Estudo de caso, questão de pesquisa e objetivos

Após a revisão da literatura que faz o enquadramento teórico sobre os temas do CI, LI e GI, a serem pesquisados de forma prática, cabe referir e analisar a metodologia adequada – o Estudo de Caso – numa organização onde as competências de LI e a GI determinam o CI dos colaboradores, sendo todas elas componentes essenciais para o seu processo de atividades.

Feito este enquadramento, a questão de investigação a ser respondida é a seguinte: Como é que o Comportamento Informacional dos colaboradores da “Mestre Alimentar” é moldado pela Gestão de Informação organizacional e pelas competências de Literacia Informacional? Sendo assim, como objetivo geral da dissertação, pretende-se estudar o Comportamento Informacional dos colaboradores da “Mestre Alimentar” tendo em consideração vários fatores que compõem o seu quotidiano profissional. Um dos objetivos específicos é caracterizar o Comportamento Informacional dos colaboradores da “Mestre Alimentar”. Nesse âmbito, outro objetivo específico é compreender até que ponto as competências de Literacia Informacional condicionam o Comportamento Informacional dos colaboradores. O terceiro objetivo é analisar o modo como a Gestão de Informação da “Mestre Alimentar” impacta no Comportamento Informacional dos seus colaboradores.

Tendo em conta a questão de investigação e os objetivos da dissertação, irá realizar-se uma pesquisa descritiva com o objetivo de descobrir de que forma as competências de LI dos UI que determinam o seu CI fazem a diferença no mundo organizacional. Como referido, através da metodologia adotada nesta investigação - o Estudo de Caso, pretende-se caracterizar o CI dos colaboradores da organização, investigando aspetos com ele relacionados, tal como a LI e GI, através de um questionário online. Para além desta técnica de recolha de dados também será adotada outra - uma entrevista ao CEO da “Mestre Alimentar” de modo a obter outra perspetiva sobre as competências de LI e o CI dos seus colaboradores, assim como obter informações sobre as formas de gestão de informação dentro da empresa em termos de comunicação, armazenamento e uso (Gil, 2002, p.42).

Além de esta ser uma metodologia popular entre os investigadores de diversas áreas, esta é uma investigação empírica que permite o uso de diversas ferramentas (permitindo assim a triangulação de dados) para realizar um estudo que contribui para a compreensão de vários fenómenos contemporâneos, podendo estes ser individuais, organizacionais, sociais e

políticos. Além disso, o estudo de caso, é uma metodologia que permite preservar características significativas de eventos passados como por exemplo processos organizacionais e administrativos, o que é benéfico, caso estas informações necessitem de ser consultadas no futuro (Yin, 2005, p.21).

Como o autor possui pouco controlo sobre os acontecimentos que envolvem o fenómeno a ser estudado, pode-se dizer que esta é a estratégia ideal para recolher as devidas informações. Além disso, este Estudo de Caso possibilita a interação direta com a empresa a ser estudada, permitindo a recolha de informações que não seriam publicamente acessíveis, além de considerar múltiplas perspetivas dos diferentes colaboradores, permitindo assim a triangulação de dados (Yin, 2005, p.27). Ou seja, esta é uma metodologia eficaz que quando aplicada permite explorar profundamente todos os fenómenos abordados na revisão de literatura de forma interativa em diferentes contextos, através do uso de múltiplas técnicas de recolha de dados para triangulação de informações. Além disso, também permite a seleção de informações credíveis sobre acontecimentos atuais no mundo organizacional (neste caso a GI da Mestre Alimentar e o CI dos seus colaboradores) que no futuro serão de grande utilidade para realização doutras investigações.

Tendo em conta que serão utilizadas ferramentas de recolha de informação que exige uma análise textual e de dados quantitativos, pode-se concluir que neste Estudo de Caso optou-se por uma abordagem Mista que segundo Creswell (2018) é um método que combina dados qualitativos e quantitativos para realizar uma pesquisa. Ou seja, quando está prevista uma análise de informações que inclui a análise de respostas pré-determinadas e de respostas abertas, como por exemplo ocorre nos questionários, este é o método indicado para tal. A escolha desta abordagem deve-se ao facto de o autor não achar suficiente efetuar apenas a análise qualitativa ou quantitativa para responder à sua questão de investigação. De modo a obter informações mais completas e com mais fundamento, a realização de uma entrevista que exige uma avaliação mais profunda, e a implementação de um questionário que permite recolher e analisar quantidades vastas de informação em conjunto num curto período de tempo, são técnicas de recolha de dados mais efetivas (Creswell, 2018, p.214).

De acordo com Yin (2015), a realização de um Estudo de Caso é um processo complexo estruturado em várias etapas, sendo cada uma delas indispensável a uma investigação profunda e fundamentada.

A primeira fase corresponde ao “**Plano**”, onde se define o problema ou questão de pesquisa e os objetivos a serem cumpridos com o estudo. Nesta fase é importante justificar o uso do Estudo de Caso como metodologia, identificar o contexto em que o Estudo de Caso se insere e indicar os possíveis casos a serem analisados de modo a estabelecer a base metodológica e teórica da investigação. Ora, a fase do plano acabou de ser apresentada anteriormente, tendo sido formulados e apresentados a questão de pesquisa e os objetivos que se pretendem alcançar. Igualmente se apresentou a metodologia e a sua adequação à investigação em curso.

Em seguida existe a fase de “**Design/Projeto**” do Estudo de Caso que envolve a definição da unidade de análise e os prováveis casos para o estudo. Aqui desenvolve-se a fundamentação teórica, proposições e os assuntos relacionados de forma a guiar o Estudo de Caso para generalizar os seus resultados. Além disso também se deve definir se o projeto do Estudo de Caso será único (quando se investiga um único fenómeno ou situação em profundidade) ou múltiplo (quando se analisam dois ou mais casos) e holístico (quando a análise da informação é focada como um todo considerando uma única unidade de análise) ou integrado (quando o fenómeno estudado é dividido em diferentes subunidades de análise). Quando definidos esses aspetos, é crucial testar o projeto tendo em conta quatro critérios para a manutenção da qualidade do estudo de caso, sendo estes a “viabilidade do constructo”, a “validade interna”, a “validade externa” e a “confiabilidade”. Ora, a fase de design verifica-se com o desenvolvimento da revisão de literatura desta dissertação, e mais adiante quando é apresentada a empresa a ser estudada, assim como o número de participantes presentes no Estudo de Caso.

Com o projeto bem definido, passa-se à “**Preparação**” para a recolha de evidências do Estudo de Caso, onde o investigador necessita de fortalecer as suas competências investigacionais, estudar empiricamente o tema do estudo, e preparar-se para a execução do Estudo de Caso. Este processo envolve o desenvolvimento de um protocolo para o Estudo de Caso e realizar um “estudo de caso piloto” para testar a eficiência das suas ferramentas de recolha de dados, tendo sempre consideração pela proteção das informações pessoais dos participantes. É possível verificar a aplicação desta fase nos temas referentes à Entrevista e o Questionário, onde é abordado detalhadamente cada aspeto relevante destas ferramentas de recolha de dados, relativamente à sua estrutura e conteúdo.

Com o estudo de caso pronto, está na altura de realizar a “**Coleta**” ou Recolha de informações através da consulta de diversas fontes informacionais e o uso de diferentes ferramentas de recolha de dados, como por exemplo entrevistas, análise documental, observações diretas ou questionários. A consulta de diversas fontes ou uso de várias ferramentas de recolha de dados permite não só reunir os dados ou informações nos seus diferentes formatos num extenso banco de dados, como também permite fortalecer a confiabilidade das informações através da triangulação de dados, mantendo assim o encadeamento de evidências. Ou seja, a execução da entrevista ao CEO da empresa e a disponibilização do questionário para os colaboradores está incluído no processo de recolha de dados desta dissertação.

Com as informações/dados recolhidos, consegue-se proceder à sua “**Análise**”. Esta é a fase em que se organizam e examinam os dados de forma a identificar padrões, *insights* e conceitos promissores ao Estudo de Caso. Nesta etapa é importante desenvolver uma estratégia analítica geral considerando cinco técnicas analíticas essenciais (Combinação de padrão, Construção da explicação, Análise de séries temporais, Modelos lógicos e Síntese cruzada dos casos) e abordar de forma completa as explicações e interpretações rivais/controversas ao Estudo de Caso. O objetivo é interpretar as evidências recolhidas e responder à pergunta de pesquisa com base em argumentação sólida. Esta fase pode ser verificada mais adiante no capítulo que corresponde à análise e discussão dos dados recolhidos.

Com a análise feita, segue-se para o “**Compartilhamento**” das conclusões retiradas do estudo, onde é importante definir o público-alvo para o qual se deve disseminar as informações, compor os materiais textuais e visuais necessários antecipadamente e apresentar as evidências necessárias para que o leitor consiga alcançar suas próprias conclusões. Nesta fase, é aconselhável rever e reescrever o relatório final do Estudo de Caso, as vezes que forem necessárias até que este esteja completamente pronto para publicação. A fase de compartilhamento pode ser verificada tanto pela construção contínua desta dissertação como também pelas conclusões retiradas da mesma.

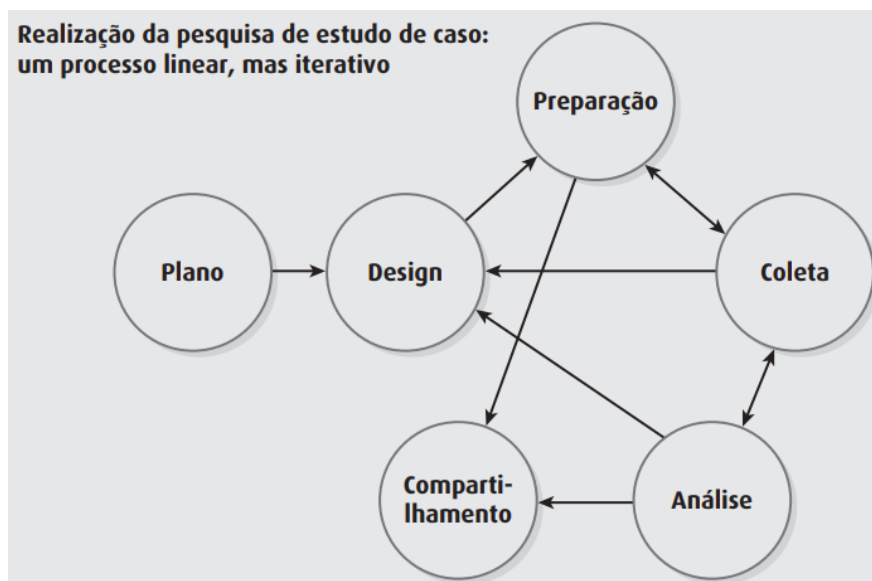


Figura 12: Realização da pesquisa de estudo de caso: um processo linear, mas iterativo. Yin (2015).

Fonte: Yin. (2015). <https://pdfcoffee.com/estudo-de-caso-planejamento-e-metodos-2-pdf-free.html>

4.1 Apresentação da Empresa e amostra

A “Mestre Alimentar” é uma organização que atua na comercialização e distribuição de produtos alimentares, tendo como foco o seu armazenamento e distribuição para áreas que envolvem a restauração, cantinas escolares, hotelaria, lares da terceira idade, infantários, bares e cafés. Além disso ainda assume um compromisso perante os seus clientes de cumprir os requisitos de melhoria contínua da eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade e Segurança Alimentar. Assim, a “Mestre Alimentar” (2021) define como política:

- Assegurar o comprometimento em satisfazer os requisitos aplicáveis de qualidade e segurança alimentar, incluindo os de concordância mútua com os requisitos dos clientes relativos à qualidade e segurança alimentar
- Liderar a organização para que todos os colaboradores demonstrem um empenho total na contínua satisfação dos clientes, prestando todo o apoio, de modo a garantir um ambiente de crescimento e confiança
- Investir na satisfação dos clientes colocando produtos inócuos e seguros no mercado assim como no desenvolvimento de um clima seguro e saudável no trabalho
- Manutenção dos planos de comunicação internos e externos, que garantam que os perigos relevantes para a segurança alimentar são identificados e adequadamente controlados

- Envolvimento de todas as partes interessadas relevantes com o objetivo de satisfazer os requisitos aplicáveis de qualidade e segurança alimentar
- Normalização da documentação, de forma a que esta seja comunicada, compreendida e aplicada em todos os níveis da organização
- Transparência nas comunicações com as partes interessadas relevantes promovendo a melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade e Segurança Alimentar
- Assegurar continuamente a valorização das competências necessárias aos seus colaboradores no âmbito da qualidade e segurança alimentar
- Rever periodicamente o sistema de gestão de qualidade e segurança alimentar e seus objetivos e promover relações benéficas de cooperação com os fornecedores para um crescimento conjunto

A empresa tem um universo de 15 colaboradores e a amostra deste estudo corresponde a 12 indivíduos tendo a sua maioria entre os 41 e os 60 anos de idade, seguindo-se os que têm entre 26 a 40 anos, e os que têm mais de 60 anos. Quanto ao tempo de serviço na empresa, cerca de metade dos colaboradores já trabalham nesta empresa há mais de 7 anos. Os restantes dividem-se entre os que têm 4 e 7 anos de experiência, entre 1 e 3 anos, e menos de 1 um ano. Em termos de funções, a equipa da empresa é constituída por 3 administrativos, 3 comerciais de vendas e gestores de stock, 2 gestores de fornecedores e 4 motoristas.

A amostra deste Estudo de Caso foi recolhida através de uma amostragem não probabilística por conveniência, uma vez que o questionário foi distribuído a todos os colaboradores disponíveis, tendo sido obtidas respostas daqueles que participaram voluntariamente (SurveyMonkey, n.d.).

5 Técnicas de recolha de dados

5.1 Entrevista

Em relação à primeira parte deste estudo, ou seja, a Entrevista, é de referir que esta foi organizada através de um conjunto de perguntas de resposta aberta de modo a realizar um estudo qualitativo e compreender o Sistema Informacional e as práticas de Gestão de Informação da “Mestre Alimentar”, as competências de LI dos colaboradores, o seu CI. Todas as Questões tiveram por base uma revisão da literatura, podendo consultar-se tal no **Apêndice II - Entrevista (Fundamentação para a construção das questões)**

Esta entrevista, ministrada ao CEO da empresa, integra 6 partes e um total de 20 questões. Após a primeira parte, referente à contextualização, onde se fala sobre a história e cultura organizacional da empresa, segue-se a secção onde são efetuadas questões sobre as competências de LI dos colaboradores da empresa. São aqui feitas algumas questões sobre quais competências de LI se destacam nos colaboradores, assim como quais são os seus incentivos para desenvolver essas competências, e se existe algum programa/iniciativa que promova a aprendizagem no quotidiano profissional. Assim, consegue-se compreender até que ponto a LI é valorizada pela Mestre Alimentar.

Em seguida, é explorado o CI dos colaboradores da Mestre Alimentar. Esta parte foca-se em perceber como os colaboradores lidam com a informação no seu quotidiano profissional, nomeadamente se a informação é corretamente comunicada entre setores da empresa, se é utilizada eficazmente na execução de tarefas diárias e na tomada de decisão, e qual é o grau de capacidade de seleção e análise crítica de informação dos colaboradores. Além disso, questiona-se como é feita a integração de novos colaboradores no que diz respeito ao acesso, aprendizagem e utilização da informação necessária para o desempenho das suas funções. Assim será possível captar uma visão prática e aplicada da forma como a informação é gerida e utilizada no ambiente profissional da Mestre Alimentar.

Enfim é abordado o foco desta entrevista, a GI dentro da empresa. Nesta fase da entrevista procura-se conhecer a constituição e funcionamento do Sistema de Informação da empresa, quais as tecnologias implementadas para a GI, de que forma é garantido o acesso, qualidade, confiabilidade e segurança das informações utilizadas no dia-a-dia da empresa e os principais desafios enfrentados nesse processo. Adicionalmente, são questionadas quais práticas são utilizadas para a transmissão de conhecimento entre colaboradores mais experientes e os mais novos, assim como as possíveis dificuldades que os novos colaboradores possam enfrentar ao tentar adaptar-se às práticas informacionais da organização. Por fim, também é questionada a disponibilidade de recursos informacionais adequados para responder às NI dos colaboradores.

Após isso, segue-se uma secção dedicada às perspetivas futuras onde são colocadas questões que visam perceber que estratégias a empresa pretende adotar para reforçar as competências de LI dos seus colaboradores no futuro, e qual é a visão da empresa relativamente ao papel da GI para a sustentabilidade e competitividade a longo prazo.

Por fim, a entrevista encerra com uma pergunta que procura saber, na opinião do entrevistado, quais são as competências da LI que os trabalhadores devem desenvolver para garantir o sucesso futuro da empresa, permitindo assim concluir a entrevista de forma reflexiva, sintetizando a relevância da LI no contexto organizacional da Mestre Alimentar. É de mencionar que a entrevista foi ministrada no dia 10/04/2025 por videoconferência, não tendo sido efetuado qualquer tipo de gravação da mesma, e que todas as questões foram elaboradas tendo em consideração a questão de pesquisa e objetivos. Para conhecer mais detalhes sobre a entrevista, deve-se consultar **Apêndice I- Entrevista**.

5.2 Questionário

De seguida, é apresentado o questionário, com o objetivo de recolher dados sobre as competências de LI, o CI e as NI dos colaboradores da Mestre Alimentar, bem como as práticas de GI.

A estrutura deste questionário engloba 6 secções, e um total de 30 questões. A primeira parte dedicada à recolha de **Dados Demográficos** permite realizar uma análise segmentada, cruzando os dados demográficos com os restantes resultados obtidos, de modo a identificar padrões de comportamento ou necessidades distintas entre grupos de colaboradores. De seguida, existe a secção da **Necessidade Informacional**, onde se pretende descobrir com que frequência os colaboradores sentem necessidade de pesquisar novas informações para o desempenho das suas funções, além de perceber que tipo de informação é considerada necessária para melhorar o seu desempenho, permitindo assim identificar lacunas informacionais do seu quotidiano profissional. A terceira secção incide sobre as competências de **Literacia Informacional** dos colaboradores da empresa, sendo aqui abordadas algumas questões com o intuito de fazer um pequeno diagnóstico sobre as competências de LI dos colaboradores da empresa, tais como as competências informacionais, comunicacionais, de uso de Tecnologias da Informação, a análise crítica e a autonomia. Após isso, segue-se a secção que corresponde ao **Comportamento Informacional** dos colaboradores, onde se pretende avaliar algumas ações ou decisões tomadas pelos colaboradores com base no quotidiano profissional em que se inserem e as suas competências de LI. Em seguida, é apresentada a secção **“Tecnologias da Informação e Segurança”** onde é explorado que tecnologias são utilizadas no quotidiano profissional para facilitar a GI, o impacto que essas tecnologias causam nas suas atividades profissionais,

o grau de facilidade de adaptação às novas tecnologias por parte dos colaboradores, assim como o nível de satisfação quanto às medidas de segurança adotadas pela empresa para proteger informação valiosa. A penúltima secção foca-se na **Gestão de Informação** da empresa. Nesta parte procura-se perceber se os colaboradores sentem o incentivo de boas práticas de GI por parte da direção da empresa e avaliar o ponto de vista dos colaboradores quanto à disponibilidade de recursos informacionais existentes para atender às suas necessidades profissionais. Por fim, o questionário termina com as **Propostas de Melhoria**, onde os colaboradores podem sugerir, de forma livre, ideias para melhorar a Literacia e Comportamento Informacional no contexto organizacional. Desta forma, obtém-se uma recolha de dados que representa detalhadamente a verdadeira identidade da Mestre Alimentar, permitindo assim uma análise profunda, realista e bastante conclusiva. Para observar detalhadamente a estrutura do questionário, deverá consultar-se o **Apêndice III- Questionário**.

É de mencionar que o Questionário foi distribuído via e-mail para todos os colaboradores da Mestre Alimentar, estando este disponível durante os dias 27 de abril e 16 de maio de 2025. Foi enviado um lembrete nos dias 3 e 10 de maio de 2025 para garantir a recolha do maior número de respostas possível. Assim, no fim deste período, num universo composto por 15 pessoas, obteve-se um total de 12 respostas, sendo estas analisadas posteriormente. Todas as questões tiveram por base uma revisão da literatura, podendo consultar-se tal no **Apêndice IV - Questionário (Fundamentação para a construção das questões)**.

CAPÍTULO III – ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

6 Análise dos Resultados

Entrevista

Tendo a entrevista sido realizada por vídeo conferência no dia 10/04/2025, as informações mais importantes a serem analisadas são as seguintes.

Começando pela contextualização, onde se pergunta sobre a história e cultura organizacional da Mestre Alimentar, foi possível obter as seguintes informações. Desde que a Mestre Alimentar foi fundada há mais de 30 anos pelo atual CEO, a sua longevidade e estabilidade manteve-se graças à adoção de uma política de trabalho centrada na autonomia e comunicação constante entre setores e colaboradores. Estes princípios, aliados a uma forte GI e ao rigoroso cumprimento da legislação obrigatória, permitem à empresa manter a competitividade e resiliência ao longo do tempo. A cultura organizacional da Mestre Alimentar reflete o espírito de uma empresa familiar sustentada pela colaboração e proximidade entre os colaboradores desde os seus primeiros dias, o que promove um quotidiano profissional estável e confiável. Esta cultura apoia-se na aprendizagem constante através de conversa informal entre colegas, incentivando a autonomia e o desenvolvimento profissional, tendo por objetivo a melhoria contínua tanto a nível interno, no que diz respeito aos processos de atividades e exercício de funções, como a nível externo, no que toca à prestação de serviços aos seus clientes.

Quando se perguntou ao CEO sobre as competências de LI dos colaboradores da Mestre Alimentar, este destacou que apesar de os colaboradores possuírem as competências base da LI, eles evidenciam-se principalmente pelas suas competências comunicacionais, pelo pensamento crítico, pela capacidade de aprendizagem e autonomia. Isto confirma-se, pois, existe uma atenção especial à recolha e organização de informação útil, quer seja sobre a concorrência, legislação, preços, produtos ou potenciais clientes. Além disso essa informação é analisada criticamente, devidamente armazenada e utilizada para orientar a tomada de decisão, como por exemplo na avaliação de risco para conceder crédito a um cliente quando necessário. O fluxo de trabalho da empresa tem como base a confiança mútua, o cumprimento rigoroso das normas e a comunicação clara, o que permite compreender e reagir a desafios como a perda de clientes. Ou seja, a gestão cuidadosa da informação permitiu garantir a qualidade de produtos e serviços prestados pela Mestre Alimentar e evitar prejuízos. Ao abordar o inquirido sobre os incentivos da empresa para desenvolver competências de LI dos colaboradores, segundo o CEO, isso depende do “brio profissional”

de cada colaborador, embora existam incentivos como prêmios monetários e horários flexíveis que permitem uma maior autonomia e liberdade na organização do tempo de trabalho. Ao questionar o entrevistado sobre os programas ou iniciativas presentes na empresa para desenvolver competências de LI, confirmou-se que estes não existiam. No entanto existem algumas práticas que foram implementadas tanto para o desenvolvimento profissional dos colaboradores atuais como para a integração de novos colaboradores e também a partilha de conhecimento dentro da empresa. Estas práticas envolvem uma formação inicial fornecida pela gerente, a supervisão constante feita por colegas com cargos superiores, o fornecimento de manuais informativos sobre os processos de atividades da empresa e a interação com todos os setores da empresa. Assim todos os colaboradores compreendem eficazmente o funcionamento global da organização, transmitindo autonomia no seu setor num prazo de 1 ano.

Quanto à opinião do CEO sobre a forma como a informação é selecionada, avaliada, comunicada e usada dentro da sua empresa, este destaca que o CI dos colaboradores da Mestre Alimentar destaca-se precisamente por essas competências de LI. A informação sobre o cliente, concorrência e fornecedores é selecionada conforme as NI da empresa e analisada com base na sua relevância e utilidade futura. Os benefícios deste tipo de CI confirmam-se quando é necessário criar propostas comerciais ajustadas ao perfil do cliente, na escolha dos melhores fornecedores e na avaliação do nível de ameaça da concorrência. Além disso, toda esta informação seria inútil se não fosse pelas TI implementadas no quotidiano profissional da empresa que permitem a partilha diária de informação entre setores/colaboradores como os computadores/telemóveis, e-mail e o Sistema de Gestão de Informação da empresa.

Progredindo para a GI da Mestre Alimentar, esta possui um sistema de informação eficaz que integra os colaboradores da empresa, os equipamentos tecnológicos (nomeadamente computadores, telemóveis e tablets), os arquivos físicos e digitais para armazenamento de informação, o sistema de e-mail para comunicação de informação, o programa de Gestão Informacional da empresa e uma aplicação que permite a realização de trabalho remoto quando necessário. As ferramentas tecnológicas utilizadas neste processo incluem aplicações de GI da própria empresa e outros softwares mais conhecidos como o Windows Excel, que permitem principalmente o armazenamento e comunicação de informação no melhor formato possível. Ao questionar o inquirido sobre os métodos de GI interna para garantir o acesso eficiente às informações por parte dos colaboradores, assim

como a qualidade, fiabilidade e segurança da informação armazenada, este afirmou que esses requisitos são garantidos através de uma estratégia rigorosa de recolha e armazenamento de dados adotando uma política de comunicação constante, da verificação regular da veracidade dos dados recolhidos e por uma atualização regular das bases de dados, embora a segurança ainda dependa parcialmente da informação em formato físico como precaução contra as falhas tecnológicas. Quando se abordou os principais desafios enfrentados na GI, o CEO mencionou a necessidade de cumprir rigorosamente as normas e exigências governamentais em situações em que a empresa concorre a um concurso público para conseguir comercializar os seus produtos. Além disso, também pode ser visto como obstáculo o cumprimento das expectativas dos clientes e fornecedores, visto que por vezes existem situações em que a concorrência oferece um preço mais baixo, o que faz com que a empresa perca rendimento e recursos. Além disso, existem outros desafios como a carência de competências de uso de TI, dificuldades financeiras para a criação de novos recursos/serviços informacionais e a deslealdade da concorrência em concursos públicos. A empresa responde a estes desafios com processos legais contra câmaras municipais, criação de bases de dados com informações sobre a concorrência e o investimento em ações de formação para uso efetivo de TI.

Ao perguntar sobre as perspetivas futuras da Mestre Alimentar, obteve-se a seguinte resposta. De forma a garantir o sucesso futuro da Mestre Alimentar a longo prazo, a CEO refere que pretende investir em ações de formação tecnológica e na retenção de mão de obra qualificada e duradoura, visto que a gestão eficaz da informação continua a ser um dos principais pilares essenciais para manter a sustentabilidade e a competitividade da empresa no mercado de trabalho, destacando especialmente a maestria das competências de uso de TI como uma competência de LI crucial para cumprir este objetivo.

Questionário

Após o encerramento do questionário aplicado aos colaboradores da Mestre Alimentar, foi possível retirar dele os seguintes resultados. A equipa da empresa é maioritariamente composta por colaboradores com idades entre os 41 e os 60 anos (66,7%), seguindo-se os que têm entre 26 a 40 anos (25%), e os que têm mais de 60 anos (8,3%). Quanto ao tempo de serviço na empresa, cerca de metade dos colaboradores já trabalham nesta empresa há mais de 7 anos (50%). Os restantes dividem-se entre os que têm 4 a 7 anos

de experiência (16,7%), entre 1 e 3 anos (8,3%) e menos de 1 um ano (25%). Em termos de funções, a equipa da empresa é constituída por 3 administrativos (25%), 3 comerciais de vendas e gestores de stock (25%) e 2 gestores de fornecedores (16,7%) e 4 motoristas (33,3%).

Relativamente às NI da empresa, no que toca à frequência com que os colaboradores sentem necessidade de obter informações novas ou fontes adicionais de informação, os colaboradores sentem essa necessidade Bastantes Vezes (50%) (**Nível 4 na escala de Likert em que 1 corresponde a “Nunca” e 5 corresponde a “Frequentemente”**) (**Apêndice V – Respostas ao Questionário - Questão 4**). A média de necessidade de fontes adicionais de informação é 4, apresentando um desvio padrão de 0,71, o que indica alguma variação, mas relativamente pouco dispersa, da opinião dos colaboradores neste aspeto (Os valores de cálculo das médias e desvio padrão para esta e questões 10, 15, 17, 22, 23, 25 e 28, foram calculados através de uma tabela em formato Excel que pode ser consultada no Apêndice VI – Cálculo de Médias e Desvio Padrão das questões com escala de Likert). Quanto ao tipo de informação que faz falta para melhorar o desempenho dos colaboradores dentro da empresa, podendo ser selecionada mais do que uma opção, os inquiridos afirmam que as informações mais relevantes são os programas de formação (75%), dados atualizados (58,3%), o feedback proveniente de colegas/superiores (50%), manuais de procedimentos (41,7%), procedimentos internos de gestão de informação (33,3%) e relatórios de desempenho interno (16,7%) (**Apêndice V – Respostas ao Questionário - Questão 5**).

No que se refere às competências de LI, especificamente as competências de avaliação da qualidade da informação utilizada no quotidiano dos colaboradores, 66,7% consideram-se aptos destas competências, enquanto os restantes 33,3% consideram-se parcialmente capacitados (**Apêndice V – Respostas ao Questionário - Questão 6**). Contudo, quando são questionadas as competências de avaliação da veracidade da informação, apesar de uma pequena parte dos colaboradores não saber se possui essas competências (16,7%), 41,7% consideram-se totalmente competentes, enquanto os restantes 41,7% consideram-se parcialmente dotados dessas competências (**Apêndice V – Respostas ao Questionário - Questão 7**). Relativamente ao acesso à formação para melhorar a autonomia tecnológica dos colaboradores, enquanto 25% dos inquiridos afirmam não saber se têm acesso a essas formações, a nível da GI da organização, 41,7% afirmam não ter qualquer acesso, ao contrário dos restantes 33,3% (**Apêndice V – Respostas ao Questionário – Questão 8**). Além disso, quando é questionado aos colaboradores sobre a

necessidade de pesquisar novas informações relacionadas com o trabalho, (podendo aqui ser selecionada mais do que uma opção) a maioria recorre à comunicação formal/informal com colegas ou superiores (83,3%), sendo também considerada a pesquisa autónoma (66,7%) e a participação em formações disponibilizadas pela empresa (25%) (**Apêndice V – Respostas ao Questionário – Questão 9**). Relativamente à frequência com que a informação relevante ao funcionamento da empresa é partilhada dentro da empresa, a maioria dos colaboradores afirma partilhar este tipo de informações **Bastantes Vezes (41,7%) (Nível 4 na escala de Likert em que 1 corresponde a “Nunca” e 5 corresponde a “Frequentemente”)** (**Apêndice V – Respostas ao Questionário – Questão 10**). A média da frequência de partilha de informações relevantes dentro da empresa é 4, apresentando um desvio padrão de 1, o que indica maior dispersão da opinião dos colaboradores neste aspeto (Apêndice VI). Assim, os colaboradores recorrem, preferencialmente, à conversa presencial (75%), ao e-mail da empresa (66,7%), ao WhatsApp (25%) e ao Sistema de Gestão de Informação da Empresa (16,7%) quando se questiona qual é a ferramenta mais utilizada para tal efeito (podendo os inquiridos selecionar mais do que uma opção). (**Apêndice V – Respostas ao Questionário – Questão 11**). Quando se pergunta sobre os desafios enfrentados pelos colaboradores na partilha de informação dentro da empresa (podendo os inquiridos selecionar mais do que uma opção), foram identificados alguns obstáculos como a falta de tempo (33,3%), a falta de ferramentas adequadas (25%) a dificuldade em obter informações confiáveis (25%) e a falta de cultura de partilha da empresa (16,7%). Contudo, 41,7% dos colaboradores não sentem quaisquer dificuldades de comunicação dentro da empresa (**Apêndice V – Respostas ao Questionário – Questão 12**). Ao questionar sobre a forma de como os colaboradores da empresa lidam com a informação excessiva no seu trabalho (podendo os inquiridos selecionar mais do que uma opção), os mesmos recorrem à filtragem de informação (66,7%), considerando também a ajuda dos seus colegas (58,3%) e a eliminação da informação excessiva (25%), embora em alguns casos essa informação excessiva seja simplesmente ignorada (16,7%) (**Apêndice V – Respostas ao Questionário – Questão 13**). Assim, relativamente à opinião dos colaboradores quanto à importância de possuir competências de LI, (sendo esta uma questão de resposta aberta) todos os inquiridos consideram que este é um fator crucial ao seu trabalho, mencionando um respondente que “Melhora a produtividade da empresa”, enquanto outro se refere à “Otimização na realização de tarefas diárias bem como do tempo necessário para as realizar”. Além disso, um outro inquirido menciona que “Sem essas competências, o risco de interpretar mal os dados ou

tomar decisões baseadas em conteúdos enganosos aumenta muito” (**Apêndice V – Respostas ao Questionário – Questão 14**).

No que toca ao CI, quando se pergunta sobre a frequência com que os colaboradores pesquisam informações internas/externas à empresa para executar as suas tarefas, a maioria dos colaboradores realiza essa pesquisa **Bastantes Vezes (58,3%) (Nível 4 na escala de Likert em que 1 corresponde a “Nunca” e 5 corresponde a “Frequentemente”)** (**Apêndice V – Respostas ao Questionário – Questão 15**). A média da frequência de pesquisa de informações internas/externas à empresa por parte dos colaboradores é 3,7, apresentando um desvio padrão de 0,75, o que indica uma variação moderada, porém razoável, da opinião dos colaboradores nesta questão (Apêndice VI). Além disso, os colaboradores recorrem a fontes de informação como os seus colegas de trabalho (66,7%), documentos internos da empresa (41,7%), a Internet (25%) e o sistema de gestão de informação da empresa (25%), quando se questiona onde os colaboradores costumam pesquisar informação para executar as suas tarefas (podendo os inquiridos selecionar mais do que uma opção) (**Apêndice V – Respostas ao Questionário – Questão 16**). Quando os inquiridos são questionados sobre a acessibilidade da informação necessária ao funcionamento da empresa, uma maioria de 58,3% dos colaboradores consideram ter acesso **Fácil (Nível 4 na escala de Likert em que 1 corresponde a “Muito Difícil” e 5 corresponde a “Muito Fácil”)** a essas informações (**Apêndice V – Respostas ao Questionário – Questão 17**). A média de acessibilidade da informação necessária ao funcionamento da empresa é 3,9, apresentado um desvio padrão de 0,64, o que transmite uma baixa dispersão de opiniões dos colaboradores nesta questão (Apêndice VI). Relativamente às dificuldades que se encontram ao pesquisar informações internas da empresa (podendo os inquiridos selecionar mais do que uma opção), muitos colaboradores não sentem quaisquer dificuldades (41,7%), apesar de alguns enfrentarem obstáculos como a interface pouco apelativa do sistema da empresa (33,3%) a recuperação de informação lenta (16,7%) e por vezes informação insuficiente (16,7%) ou informação excessiva (8,3%) (**Apêndice V – Respostas ao Questionário – Questão 18**). Quanto ao uso da informação no quotidiano profissional (podendo os inquiridos selecionar mais do que uma opção), além de ser a base para a execução de tarefas diárias (75%) é também utilizada para a resolução de problemas (58,3%), tomada de decisão (41,7%) e aprendizagem de novas competências (25%) (**Apêndice V – Respostas ao Questionário - Questão 19**). Quando questionados sobre a disponibilização de informação para completar tarefas diárias, 66,7% dos inquiridos

consideram que a informação disponibilizada pela empresa é suficiente para tal efeito, ao contrário dos restantes 33,3% (**Apêndice V – Respostas ao Questionário – Questão 20**).

Quanto às Tecnologias de Informação usadas pelos colaboradores da Mestre Alimentar, (podendo os inquiridos selecionar mais do que uma opção), as tecnologias mais utilizadas no quotidiano da empresa são o e-mail (75%) e os computadores (66,7%). São aqui consideradas outras tecnologias como as ferramentas de análises de dados (25%), o programa de faturação (8,3%), o sistema de gestão de clientes (CRM) (25%), Smartphones da empresa (25%) e pessoais (8,3%) (**Apêndice V – Respostas ao Questionário – Questão 21**). Em seguida, relativamente ao impacto das tecnologias no processo de atividades dos colaboradores, a maioria dos colaboradores considera que as tecnologias têm um impacto **Positivo (58,3%) (Nível 4 na escala de Likert em que 1 corresponde a “Muito negativo” e 5 corresponde a “Muito positivo”)** no seu quotidiano profissional (**Apêndice V – Respostas ao Questionário - Questão 22**). A média do impacto das tecnologias no processo de atividades dos colaboradores é 3,9, apresentando um desvio padrão de 0,64, o que transmite pouca dispersão das opiniões dos colaboradores nesta questão (Apêndice VI). Relativamente à adaptação às novas tecnologias, confirmou-se que uma percentagem expressiva de 41,7% dos colaboradores adaptam-se **Facilmente (Nível 4 na escala de Likert em que 1 corresponde a “Muito Difícil” e 5 corresponde a “Muito Fácil”)** às novas tecnologias implementadas na empresa (**Apêndice V – Respostas ao Questionário - Questão 23**). A média de facilidade de adaptação às novas tecnologias é 3,8, apresentando um desvio padrão de 0,80 o que indica uma ligeira dispersão, porém consistente, das opiniões dos colaboradores nesta questão (Apêndice VI). Na questão referente às medidas de segurança aplicadas pela empresa (podendo os inquiridos selecionar mais do que uma opção), apesar de 8,3% dos colaboradores não saberem sobre essas medidas de segurança, 58,3% declaram conhecer um software antivírus, 50% mencionam o controlo de acessos ao sistema da empresa, 41,7% a realização de backups regulares, 33% a adoção de uma política de palavra-passe fortes e periodicamente atualizadas, 16,7% declaram a existência de uso de VPN para acesso remoto seguro, 16,7% o uso de USB e/ou armazenamento externo, 16,7% os acordos de confidencialidade, 8,3% mencionam o uso de autenticação federada, 8,3% a frequência de formações sobre cibersegurança e 8,3% os procedimentos de resposta a incidentes de segurança. (**Apêndice V – Respostas ao Questionário - Questão 24**). Sobre o nível de conforto dos colaboradores com as medidas de segurança aplicadas, 1/3 (33,3%) sente-se medianamente confortável, enquanto outros 41,7% afirmam sentir-se **Bastante**

Confortáveis (Nível 4 na escala de Likert em que 1 corresponde a “Muito desconfortável” e 5 corresponde a “Muito confortável”) com estas medidas (**Apêndice V – Respostas ao Questionário - Questão 25**). A média do nível de conforto dos colaboradores com as medidas de segurança da empresa é 3,7, apresentando um desvio padrão de 0,85, o que transmite uma certa dispersão das opiniões dos colaboradores nesta questão (**Apêndice VI**).

Relativamente à GI da Mestre Alimentar, ao questionar sobre o incentivo de boas práticas de GI alguns colaboradores afirmam que a empresa incentiva a implementação de boas práticas de GI (41,7%), apesar de a maioria dos colaboradores sentirem esse incentivo a nível parcial (58,3%) (**Apêndice V – Respostas ao Questionário - Questão 26**). Assim, quando foi perguntado de que maneira a direção da empresa influencia a forma como a informação é gerida e partilhada (podendo os inquiridos selecionar mais do que uma opção), apesar de 8,3% dos colaboradores não ter conhecimento sobre essa práticas, outros 83,3% afirmam que a direção da empresa incentiva a comunicação aberta entre colaboradores, 58,3% mencionam o uso de tecnologias e ferramentas adequadas e os restantes 8,3% indicam que a empresa promove políticas e diretrizes de gestão de informação claras (**Apêndice V – Respostas ao Questionário - Questão 27**). Ao questionar como os colaboradores avaliam a disponibilidade de recursos informacionais para atender às necessidades profissionais, a maioria dos colaboradores avaliam essa disponibilidade de forma **Bastante Positiva (58,3%) (Nível 4 na escala de Likert em que 1 corresponde a “Medíocre” e 5 corresponde a “Excelente”)** (**Apêndice V – Respostas ao Questionário - Questão 28**). Assim, a média da disponibilidade de recursos informacionais é 3,5, apresentando um desvio padrão de 0,65, o que transmite muito pouca dispersão das respostas dos colaboradores nesta questão (**Apêndice VI**). Além disso, quando se pergunta se os colaboradores sentem que a direção da empresa valoriza o seu feedback relativamente às práticas de GI, apesar de 16,7% dos colaboradores não terem conhecimento sobre esse aspeto, outros 41,7% afirmam sentir essa valorização, enquanto os restantes 41,7% indicam que só sentem esse incentivo a nível parcial (**Apêndice V – Respostas ao Questionário - Questão 29**).

De forma a finalizar o questionário, foi perguntado aos colaboradores se teriam alguma proposta para melhorar a LI e o CI dentro da empresa. Assim, foram apresentadas algumas sugestões como “Investir em equipamento tecnológico”, “Continuar a apostar ainda mais na formação, através de pessoal altamente qualificado” e “Estimular a curiosidade e aprendizagem contínua” (**Apêndice V – Respostas ao Questionário - Questão 30**).

7 Discussão dos Resultados

Com os dados recolhidos, procede-se à análise crítica dos resultados do questionário e da entrevista, com objetivo de compreender de forma concreta como as competências de LI, o CI e a GI se manifestam no contexto organizacional da Mestre Alimentar.

Começando pelas competências de LI dos colaboradores, o CEO refere que estes possuem algumas competências-base, destacando-se principalmente as capacidades comunicacionais, o pensamento crítico e a autonomia. Estes aspetos estão alinhados com os referenciais definidos pela ALA (2000) e pela AASL (2007), que identificam como fundamentais a capacidade de localizar, avaliar e usar eficazmente a informação, incluindo a tomada de decisão com base em fontes fidedignas. Estas competências são visíveis na forma como os colaboradores recolhem, organizam e aplicam a informação com vista a apoiar a tomada de decisões estratégicas, como por exemplo a concessão de crédito a clientes e o cumprimento rigoroso da legislação obrigatória, o que exige vigilância informacional contínua.

Contudo, os resultados do questionário indicam que apenas 66,7% dos colaboradores se sentem confiantes na sua capacidade de avaliar criticamente a informação, e apenas 41,7% afirmam conseguir avaliar a veracidade da mesma, o que é relevante num contexto onde decisões incorretas podem ter impacto financeiro e legal. Este desalinhamento entre a perceção do CEO e a dos colaboradores, relativamente às competências de LI da equipa, pode indicar uma sobre valorização estratégica ou uma falta de métricas formais para aferir as competências reais da equipa, o que vai de encontro às reflexões de Braga e Lopes (2009) sobre a necessidade de avaliar e desenvolver continuamente as competências de LI nas organizações. Apesar da perceção geral positiva da LI dos colaboradores, os dados do questionário indicam que existe margem e necessidade para fortalecer o desenvolvimento de competências de LI de modo a garantir a integração plena dos colaboradores na sociedade da informação, conforme definido pela IFLA (2006).

Quanto ao CI dos colaboradores da empresa, estes demonstram uma postura proativa na pesquisa de informações relevantes ao funcionamento da empresa, recorrendo principalmente aos colegas de trabalho (66,7%) e aos documentos internos da empresa (41,7%) como fontes principais de informação, o que demonstra uma cultura organizacional colaborativa, baseada na troca informal de conhecimento. Este comportamento enquadra-se no modelo de CI proposto por Wilson (1981), que destaca a importância tanto das fontes

formais como informais no processo de pesquisa de informação. Esta preferência por fontes internas pode ser vista como um reflexo da confiança que os colaboradores sentem entre si, e da presença de um repositório de informação devidamente estruturado e organizado, o que demonstra um CI adequado e um Sistema de Informação eficaz. Apesar de também recorrerem à internet e ao sistema de gestão de informação da empresa (25%), isto pode ser visto como uma oportunidade de melhoria ao nível da usabilidade e acessibilidade tecnológica. Vale salientar que a informação é utilizada maioritariamente para a execução de tarefas (75%), resolução de problemas (58,3%) e tomada de decisões (41,7%), o que demonstra uma aplicação prática, funcional e orientada para a ação do conhecimento organizacional construído com base nas informações recolhidas e analisadas pela empresa. No entanto, obstáculos como interfaces pouco apelativas e lentidão no acesso aos dados, comprometem a eficiência do CI dos colaboradores e das práticas de GI da empresa. Estes obstáculos remetem para a necessidade de modernização dos sistemas informacionais e de adaptação das ferramentas digitais à realidade operacional da empresa, tal como discutido por Saracevic (1996), que destaca importância da interação eficaz entre o UI e o sistema de recuperação de informação.

Relativamente à GI, a empresa apresenta uma cultura organizacional baseada na comunicação aberta, partilha de informação e trabalho colaborativo, com práticas de GI bem definidas, segundo o CEO. Esta descrição alinha-se com o que foi demonstrado por Araújo (2012) sobre a importância de criar ambientes organizacionais favoráveis à partilha e circulação de informação como suporte à tomada de decisão. A entrevista revelou que na empresa não existem programas de formação em GI ou LI, sendo o desenvolvimento profissional promovido por incentivos indiretos como os prémios monetários e horários flexíveis, o que promove o desenvolvimento intelectual e profissional por parte dos colaboradores, estando aqui incluído o CI. Esta perspetiva é partilhada com os colaboradores que reconhecem a existência de práticas que incentivam a partilha constante de informação (83,3%) e o uso de tecnologias apropriadas (58,3%), embora 58,3% dos respondentes sintam que esse incentivo apenas acontece de forma parcial, o que pode causar inconsistência na aplicação das boas práticas de GI. Apesar disso, 66,7% dos colaboradores consideram que a informação disponível na empresa é suficiente para executar as tarefas diárias, o que reflete um nível razoável de maturidade e eficácia das práticas de GI e na influência do CI dos colaboradores, como refere Pereira (2018) ao exemplificar uma prática de GI que faz com que o acesso à informação adequada numa determinada empresa no momento certo

influencia a capacidade de ação e decisão dos trabalhadores. Contudo, essa disponibilização de informação pode ser circunstancial, visto que não há evidência de atualizações sistemáticas, auditorias informacionais ou políticas formais de GI.

No que se refere às tecnologias mais utilizadas neste ambiente profissional, destaca-se o uso do e-mail corporativo (75%) e dos computadores da empresa (66,7%), bem como ferramentas analíticas e o sistema de gestão de clientes (CRM), o que evidencia as competências comunicacionais e digitais dos colaboradores. Todavia, a predominância de ferramentas operacionais tradicionais, representa uma oportunidade estratégica para investir na evolução digital e automatização dos processos de GI, conforme sugerido pelo referencial NETS-S do ISTE (2007), que defende o uso da tecnologia para promover a criatividade, produtividade e pensamento crítico no ambiente organizacional.

Por fim, as sugestões dos colaboradores sobre como melhorar a LI e o CI dentro da empresa - como investir em equipamento tecnológico, formações com especialistas sobre como usar tecnologias e estimular a aprendizagem contínua - demonstram não só espírito crítico quanto às necessidades organizacionais, como também a consciência da importância do uso eficiente da informação dentro da empresa, demonstrando assim um sentido de iniciativa em querer evoluir dentro desse domínio. Estas propostas estão alinhadas com o modelo de competências de LI proposto por Bruce (1997), onde é valorizada a transformação de informação em conhecimento aplicável. O CEO partilha a mesma visão, reforçando que a sustentabilidade e competitividade da empresa dependem do investimento contínuo em formação tecnológica e na retenção de competências profissionais, sendo a GI considerada um dos pilares estratégicos essenciais para a inovação e resiliência do futuro da Mestre Alimentar.

De forma a concluir esta dissertação de Mestrado, é importante destacar os aspetos que permitiram responder à questão de investigação proposta: “Como é que o Comportamento Informacional dos colaboradores da “Mestre Alimentar” é moldado pela Gestão de Informação organizacional e pelas competências de Literacia Informacional?”

Com vista a responder à questão de investigação, fez-se uma fundamentação teórica recorrendo a vários autores da Ciência da Informação tais como Bruce (1997), Kuhlthau (1991), Wilson (2006) e Leckie (1996) assim como alguns referenciais de competências de LI como o NETS-S do ISTE (2007), que salientam o papel da tecnologia no desenvolvimento de competências de uso de TI, pensamento crítico e criatividade. Assim, a revisão de literatura permitiu compreender as diversas dimensões do Comportamento Informacional, as competências de Literacia Informacional e o impacto da implementação de práticas de Gestão da Informação nas organizações.

Esta dissertação teve como objetivo geral estudar o CI dos colaboradores da Mestre Alimentar, analisando como este é moldado pelas competências de LI e pelas práticas de GI adotadas na organização. Os três objetivos específicos definidos foram cumpridos com sucesso, como demonstrado pelos resultados obtidos através do Estudo de Caso realizado. Afinal, conseguiu-se caracterizar o CI dos colaboradores da Mestre Alimentar através da análise dos dados recolhidos no questionário. Os colaboradores demonstram a adoção de um CI predominantemente proativo e orientado para as necessidades da empresa. Isto verificou-se, por exemplo, através da preocupação constante que os colaboradores da empresa têm em manter atualizadas as informações referentes à legislação alimentar, às tendências do mercado e à concorrência. Além disso, a informação é utilizada não só para a execução de tarefas operacionais, mas também como suporte à tomada de decisão e à resolução de problemas, o que evidencia um CI funcional e centrado na satisfação das NI da empresa.

Quanto ao objetivo específico “compreender até que ponto as competências de Literacia Informacional condicionam o Comportamento Informacional dos colaboradores” também foi possível constatar que os colaboradores demonstram um bom nível de competências de LI, principalmente ao nível da comunicação, pensamento crítico, autonomia e capacidade de avaliação de fontes. Assim, pode-se concluir que os colaboradores possuem um CI adequado à empresa em que estão inseridos porque detêm

competências de LI que lhes permitem tal. Por exemplo, pode-se inferir que se não tivessem competências de LI, a nível comunicacional, o seu CI não seria o adequado e não comunicariam entre si. Afinal, estar em constante comunicação, e ter autonomia sobre o funcionamento dos processos de atividades da empresa, são exemplos de comportamentos informacionais baseados em competências de LI, o quais são vantajosos para o cumprimento das tarefas diárias da empresa. Por outro lado, identificaram-se algumas limitações no domínio das competências tecnológicas, condicionando um CI que poderá não ser o ideal. No caso, os colaboradores recorrem preferencialmente à conversa presencial ao invés das ferramentas digitais de comunicação ou de armazenamento de informação digital, o que pode ser desvantajoso, caso seja necessário recolher informações que não tenham sido armazenadas em formato digital ou quando for necessária a comunicação imediata de informações cruciais ao processo de atividades.

Quanto ao terceiro objetivo - analisar o modo como a Gestão de Informação da “Mestre Alimentar” impacta no Comportamento Informacional dos seus colaboradores- ficou claro que a GI é um elemento importante da organização, visto que é referido tanto pelo CEO como pelos colaboradores como um dos principais pilares essenciais para manter a sustentabilidade e a competitividade da empresa no mercado de trabalho. Quando, a nível da GI, o CEO promove o uso de ferramentas digitais como o e-mail corporativo, um Sistema de Gestão de Cliente, e um sistema interno de gestão informacional, tal contribui para a adoção dum CI adequado junto dos colaboradores. Por exemplo, estes conseguem não só desenvolver as suas competências de uso de tecnologias através da prática, como também fazem com que a informação seja gerida de forma rápida, eficaz e segura, o que permite construir um ambiente empresarial que valoriza o uso adequado da boa informação. Assim, a cultura organizacional de Mestre Alimentar, associada a um tipo de GI que tem por base a confiança e a comunicação entre os colaboradores, impacta positivamente no seu CI, através duma informação gerida eficazmente, contribuindo assim para uma tomada de decisão organizacional mais informada e responsável.

Com base nos resultados menos positivos – como a fraca utilização de fontes formais de informação, a ausência de estratégias de pesquisa avançada por parte de alguns colaboradores e baixa formação de competências digitais e informacionais – elaboram-se as seguintes propostas de melhoria. Devem-se criar programas contínuos de formação em LI, incentivar à utilização de bases de dados científicas, dinamizar sessões de partilha de boas práticas organizacionais e reforçar a cultura digital ética e colaborativa.

Um dos principais aspetos positivos desta dissertação, é a abordagem empírica e contextualizada, através do estudo de um caso real e recente, que permitiu uma análise detalhada e realista das práticas informacionais no contexto organizacional. Integrar a perspectiva dos colaboradores e do CEO da empresa enriqueceu a análise e discussão dos resultados e ofereceu uma visão holística e crítica do ponto de situação da Mestre Alimentar quanto ao CI, às competências de LI e à GI.

Adicionalmente, esta dissertação constitui um contributo relevante para a produção de conteúdo científico, pois foi possível através desta investigação avaliar e analisar criticamente os modelos teóricos num contexto prático, de forma a contribuir para a compreensão do impacto da LI e da GI no CI dos colaboradores da organização. Além disso, este trabalho reforça a importância atual das competências de LI no quotidiano das organizações, especialmente em pequenas empresas, onde muitas vezes estes aspetos são subvalorizados. Desta forma, esta dissertação pode servir como base para futuros estudos e investigações académicas ou organizacionais que pretendam desenvolver estratégias informacionais mais eficazes e adaptadas à Era Digital.

Apesar dos resultados obtidos, deve-se reconhecer algumas limitações que marcaram o decorrer desta dissertação. Uma das principais dificuldades foi o acesso limitado a dados mais aprofundados sobre os processos internos da organização, pois existe uma certa confidencialidade em certas informações estratégicas. Adicionalmente, o tamanho reduzido da amostra, restrita aos colaboradores de uma única empresa, pode ter condicionado a generalização dos resultados para outros contextos organizacionais. Também se verificou alguma resistência dos colaboradores em participar no questionário, o que atrasou o processo de análise e discussão dos resultados. No entanto, estas limitações não comprometeram a conclusão desta investigação. Aliás, reforçam a importância de futuras investigações em ampliarem a amostra e aprofundarem a análise qualitativa entre diferentes realidades empresariais.

Por fim, estes resultados não só permitiram responder claramente à questão de investigação, como também abriram novas perspectivas de reflexão e investigação sobre o papel da LI, do CI e da GI na construção de ambiente de trabalho mais preparado para os desafios e oportunidades da Era Digital. Recomenda-se, assim, a continuidade desta linha de investigação, seja através de estudos comparativos em diferentes setores ou da implementação prática das recomendações aqui apresentadas.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Allam, H., Bliemel, M., Nassiri, N., Toze, S., Peet, L. M., Banerjee, R. (2019) *A Review of Models of Information Seeking Behavior*. Institute of Electrical and Electronics Engineers, 147-152. <https://ieeexplore.ieee.org/document/9075095>

American Association of School Librarians (AASL) (2007) *Standards for the 21st-century learner*. American Library Association. https://www.simsbury.k12.ct.us/uploaded/SHS_Content/LMS/AASL_Learning_Standards_2007.pdf

American Association of School Librarians (AASL) (2009) *Learning 4 Life: A National Plan for the 21st-Century Learner and Empowering Learners: Guidelines for School Library Programs..* American Library Association. <https://robertoigarza.wordpress.com/wp-content/uploads/2009/04/gui-implementation-of-standards-for-the-21st-century-learner-guide-for-school-library-programs-ala-2009.pdf>

American Association of School Librarians (AASL) (2000) *Information Literacy Competency Standards for Higher Education*. <https://alair.ala.org/server/api/core/bitstreams/ce62c38e-971a-4a98-a424-7c0d1fe94d34/content>

American Library Association (2022) Information literacy: Information evaluation. ALA LibGuides. <https://libguides.ala.org/InformationEvaluation/Infolit>

Anthony, R. N. (1965) *Planning and control systems; a framework for analysis*. (2^a ed.) Harvard Business School Press. Recuperado de <https://archive.org/details/planningcontrols0000anth/page/n7/mode/2up>

Antunes, M. L., Lopes, C. (2016) *Glossário de literacia da informação de A a Z*. C. Lopes, T. Sanches, I. Andrade, M. L. Antunes, & J. AlonsoArévalo (Eds.), *Literacia da informação em contexto universitário* (pp. 179-210). Lisboa: Edições ISPA [ebook]. <https://repositorio.ipl.pt/bitstreams/e754c54a-e98b-415a-9772-5e8c1016b566/download>

Araújo, A. F. (2012) *Estudo de caso sobre a implantação de um sistema de gestão de informação em uma empresa de consultoria*. [Monografia de Especialização, Universidade Federal de Minas Gerais]. <https://repositorio.ufmg.br/handle/1843/BUBD-98JTSC>

Ashikuzzaman, M.D. (2023) *What is Information Needs? & it's Types*. LIS Education Network. Library & Information Science Academic Blog. <https://www.lisedunetwork.com/information-needs/>

Batista, S. G., Cunha, M. B. (2007) *Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados*. *Perspetivas em Ciência da Informação* 12(2) p.168-184. https://www.researchgate.net/publication/30864982_Estudo_de_usuarios_visao_global_do_s_metodos_de_coleta_de_dados

Bhattacharjee, S., Bhattacharjee, S., Sinha, M. K. (2019) *Information Seeking Behaviour of Scientific Community at Assam, India: A Proposed Model for E-Environment*. *Library Philosophy and Practice* (e-journal). https://www.researchgate.net/profile/Manoj-Sinha-5/publication/335856951_Information_Seeking_Behaviour_of_Scientific_Community_at_Assam_India_A_Proposed_Model_for_E-Environment/links/5e7dc51c92851caef4a21fe0/Information-Seeking-Behaviour-of-Scientific-Community-at-Assam-India-A-Proposed-Model-for-E-Environment.pdf

Braga, A. (2000) *A Gestão da informação*. [Dissertação de mestrado IPV – Instituto Politécnico de Viseu] Repositório Científico - Politécnico de Viseu. <https://repositorio.ipv.pt/handle/10400.19/903>

Braga, M. I. P. (2013) *A literacia da informação no ensino politécnico: Competências e práticas numa escola superior*. Faculdade de Letras da Universidade do Porto. <https://repositorio-aberto.up.pt/handle/10216/76099?mode=full>

Braga, M. I. P., Lopes, M. C. O. (2009) *Literacia como fundamento da cidadania*. [Tese de Doutoramento, Universidade do Porto] Repositório Aberto da Universidade do Porto https://recipp.ipp.pt/bitstream/10400.22/6807/1/COM_InesBraga_2009_1.pdf

Bruce. C. (1997) *The Seven Faces of Information Literacy*. Faculty of Information Technology. Auslib Press. <https://archive.org/details/sevenfacesofinfo0000bruc>

Calva González, J. J. (2004) *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*. México: Universidad Nacional Autónoma de México. https://ru.iibi.unam.mx/jspui/bitstream/IIBI_UNAM/L110/1/necesidades_informacion_fundamentos.pdf

Casado, E. S. (1994) *Manual de estudos de usuarios*. Fundación Germán Sánchez Ruipérez. <https://pt.scribd.com/document/760258726/U1-Sanz-Casado-Manual-de-Estudios-de-Usuarios>

Choo, C. W. (2003) *A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, contruir conhecimento e tomar decisões*. SENAC. <https://lucianabicalho.wordpress.com/wp-content/uploads/2013/09/choo-chun-wei-a-organizac3a7c3a3o-do-conhecimento.pdf>

Creswell, J. W. (2018) *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.) SAGE Publications. https://spada.uns.ac.id/pluginfile.php/510378/mod_resource/content/1/creswell.pdf

Cunha, M. B. (1982) *Metodologia para o estudo dos usuários de informação científica e tecnológica*. Revista de Biblioteconomia de Brasília., 10(02), 5-19. <https://periodicos.unb.br/index.php/rbbsb/article/download/30334/26370/75545>

Dervin, B. (1983) *An Overview of Sense-Making Research: Concepts, Methods, And Results to Date*. <https://www.ideals.illinois.edu/items/2438/files/Dervin83a.htm>

Dervin, B. & Nilan, M. (1986) *Information needs and users*. *Annual Review of Information Science and Technology (ARIST)*, 21, 3-33. https://www2.hawaii.edu/~donnab/lis670/dervin_nilan.pdf

Direção-Geral da Educação (2023) *Referencial de educação para os media*. Ministério da Educação. https://www.dge.mec.pt/sites/default/files/Noticias_documentos/referencial-epm-versaoatualizada-dez2023_11dez.pdf

Dutra, F. G. C., Barbosa, R. R. (2020) *Modelos e etapas para a gestão da informação: Uma revisão sistemática de literatura*. *Em questão*, 26(2), p.106-131. https://www.researchgate.net/publication/340879484_Modelos_e_etapas_para_a_gestao_d_a_informacao_uma_revisao_sistematica_de_literatura

Ellis, D. (1987) *The Derivation of a Behavioural Model for Information Retrieval System Design*. <https://theses.whiterose.ac.uk/id/eprint/2975/1/DX093006.pdf>

Fernandes, M. J. O. (2020) *Comportamento e modelos informacionais da geração Google: contributos para o perfil das gestoras e curadoras de informação em Portugal*. [Dissertação de Mestrados, Universidade de Lisboa]. <http://hdl.handle.net/10362/107448>

Ferreira, R. T. (2022) *Gestão do conhecimento aplicada à gestão de carreiras: o papel da gestão de dados*. [Dissertação de mestrado, Instituto Politécnico do Porto]. Repositório Científico do Instituto Politécnico do Porto. <https://recipp.ipp.pt/handle/10400.22/22128>

Gasque, K. C. G. D (2022) *Reflexão sobre os termos comportamento informacional e prática informacional*. TransInformação. <https://www.scielo.br/j/tinf/a/MqgwrfvKgkQkNPJrLdmsHsb/>

International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) (2006) *High-level colloquium on information literacy and lifelong learning: Report of a meeting*. IFLA <https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/information-literacy/publications/high-level-colloquium-2005.pdf>

International Society for Technology in Education (ISTE) (2007) *National educational technology standards for students (NETS-S)*. https://blackwell.lwsd.org/uploaded/Blackwell_Elementary_School/Documents/NETS_for_Students_2007_Standards.pdf

Kuhlthau, C. C. (1991) *Inside the search Process: Information Seeking from the user's perspective*. Journal of the American Society for Information Science. 42(5) p.361-371. https://ils.unc.edu/courses/2014_fall/inls151_003/Readings/Kuhlthau_Inside_Search_Process_1991.pdf

Leckie, G. J., Pettigrew, K. E, e Sylvain, C. (1996) *Modeling the information seeking professionals: a general model derived from research on engineers, health care professionals and lawyers*. Library Quarterly, 66 (2), 161-193. <https://research.ebsco.com/c/di5zp6/viewer/pdf/yerbjklsvj>

Markoni, M. A., Lakatos, E. M. (2003) Fundamentos de metodologia científica (5ª ed.). São Paulo: Atlas. https://docente.ifrn.edu.br/olivianeta/disciplinas/copy_of_historia-i/historia-ii/china-e-india/view

Martinez-Silveira, M., Oddone. N. (2007) *Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos*. 36(1) 118-127
<https://www.scielo.br/j/ci/a/KrG78hPcXjDbCyKLHWMcKNP/?lang=pt&format=html&st-op=next>

Melo, L. A. (2012) *Necessidades e práticas do comportamento informacional: estudo comparado dos docentes da Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto - FEUP e da Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Câmpus Curitiba - UTFPR*. Faculdade de Engenharia da universidade do Porto. <https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/68445/1/000154920.pdf>

Mestre Alimentar. (2021) *Sobre nós*. <https://mestrealimentar.com/content/4-sobre-nos>

Moreira, M. R. (2016) *Gerenciamento Estratégico da informação baseado na Modelagem de Bens de informação*. [Dissertação de Mestrado, Universidade Federal Fluminense]. Repositório Institucional da Universidade Federal Fluminense. <https://app.uff.br/riuff/handle/1/4236>

Pereira, P. M. G (2018) *A Gestão de informação sobre os clientes numa vertente comercial: estudo de caso de uma empresa de tecnologias de informação*. [Dissertação de mestrado, Instituto Politécnico do Porto]. Repositório Científico do Instituto Politécnico do Porto. <https://recipp.ipp.pt/bitstreams/c9818f6a-c2d0-4a21-a1f1-efa5497563aa/download>

Preto, M. P. R. (2022) *Literacia da informação e os serviços de informação no ensino superior: o caso da Faculdade de Economia da Universidade do Porto*. [Dissertação de mestrado, Instituto Politécnico do Porto]. Repositório Científico do Instituto Politécnico do Porto <https://recipp.ipp.pt/handle/10400.22/21809>

Ribeiro, A. S. O. (2023) *Uma Caracterização de iniciativas de transformação digital nas organizações*. [Dissertação de mestrado, Instituto Politécnico do Porto]. Repositório Científico do Instituto Politécnico do Porto. <https://recipp.ipp.pt/handle/10400.22/24924>

Roque, M. F. S. (2024) *Sustentabilidade no retalho alimentar: o papel da gestão do conhecimento – estudo de casos múltiplos*. [Dissertação de mestrado, Instituto Politécnico do Porto]. Repositório Científico do Instituto Politécnico do Porto. <https://recipp.ipp.pt/handle/10400.22/26090>

Saracevic, T. (1996) *Modeling interaction in information retrieval (IR): A review and proposal*. School of Communication, Information and Library Studies Rutgers University.

https://www.researchgate.net/publication/239054075_Modeling_interaction_in_information_retrieval_IR_A_review_and_proposal

Smit, J. W. & Barreto, A. A. (2002) *Ciência da informação: Base conceitual para a formação do profissional*. In Valentim, M. L. (Org.) *Formação do profissional da informação* (Cap. 1, p.9-23). Polis. <https://abecin.org.br/wp-content/uploads/2021/03/Formacao-do-profissional.pdf>

Soares, M. A. (2023) *Benefícios da gestão do conhecimento nas empresas: estudo de caso Living Tours*. [Dissertação de mestrado, Instituto Politécnico do Porto]. Repositório Científico do Instituto Politécnico do Porto. <https://recipp.ipp.pt/handle/10400.22/23582>

SuveryMonkey. (n.d.). *Tipos de amostragem para pesquisa: métodos, técnicas e exemplos*. <https://pt.surveymonkey.com/market-research/resources/types-of-sampling/>

Werquin, P. (2009) *Recognising Non-Formal and Informal Learning: Outcomes, Policies and Practices*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9789264063853-en>

Wilson T. D. (2000) *Human Information Behavior*. *Informing Science: The International Journal of an Emerging Transdiscipline*. 3(2), 49-56. <https://doi.org/10.28945/576>

Wilson T. D. (2006) *On User Studies and Information Needs*. *Journal of Documentation*. 62(6) p.658-670. https://www.researchgate.net/publication/249364883_On_User_Studies_and_Information_Needs

Wilson, T. D. (1989) *Towards an information management curriculum*. *Journal of Information Science*. 15 p.203-210. <https://informationr.net/tdw/publ/papers/infmagt89.html>

Wilson, T. D. (1996) *Information Behaviour: an Interdisciplinary Perspective*. *Information Processing & Management* 33(4) p.551-572.

https://www.researchgate.net/publication/222306132_Information_Behaviour_an_Interdisciplinary_Perspective

Yin, R. (2005) *Estudo de caso: planejamento e métodos*. (2ª ed.). Bookman.
https://moodle.passofundo.ifsul.edu.br/pluginfile.php/118677/mod_resource/content/1/Livro%20Robert%20Yin.pdf

Yin, R. (2015) *Estudo de caso: planejamento e métodos*. (5ªed.). Bookman.
<https://pdfcoffee.com/estudo-de-caso-planejamento-e-metodos-2-pdf-free.html>

Apêndice I – Entrevista

Contextualização

1. Fale um pouco sobre a sua empresa. Qual é a história da Mestre Alimentar?
2. Como descreve a cultura organizacional da Mestre Alimentar?

Competências de Literacia Informacional dos Colaboradores

(A Literacia Informacional (LI) é a capacidade de reconhecer quando é necessária informação, de a localizar, avaliar e utilizar de forma eficaz. Para além destas competências informacionais, envolve ainda outras como as comunicacionais, pensamento crítico e a aprendizagem)

1. Quais são as principais competências de LI que mais se destacam nos seus colaboradores? Têm todas as competências, tendem a desenvolver mais a termos tecnológicos
2. De que forma os colaboradores são incentivados a desenvolver competências de LI?
3. Existe algum programa ou iniciativa que tenha como objetivo promover as competências de LI dos seus colaboradores?

Comportamento Informacional dos colaboradores

(O Comportamento Informacional refere-se às estratégias que os utilizadores da informação adotam para pesquisar, recolher, avaliar, usar e comunicar informações no seu dia-a-dia. Este termo diz respeito à forma como os utilizadores da informação, neste caso, os colaboradores desta organização, identificam as suas necessidades informacionais, as fontes de informação que escolhem para realizar a sua pesquisa (internet, livros, repositórios), e como interpretam e aplicam essas informações em diferentes contextos, como o trabalho ou a tomada de decisões)

1. Considera que a informação é devidamente comunicada/partilhada entre colaboradores/setores da empresa?
2. Considera que a informação é devidamente usada pelos seus colaboradores na execução de tarefas diárias ou tomada de decisão?
3. Como avalia a capacidade de seleção e análise crítica da informação, por parte dos colaboradores da empresa?
4. Como ocorre a integração de novos colaboradores no que diz respeito à aprendizagem e uso da informação da empresa?

Gestão da Informação da Mestre Alimentar

(Gestão da informação é o conjunto de processos e práticas que se adotam com o intuito de recolher, organizar, armazenar, distribuir e utilizar a informação de forma eficiente dentro de uma organização. O seu objetivo é garantir que a informação certa esteja disponível para as pessoas certas no momento certo, de forma a auxiliar a tomada de decisão e melhorar o desempenho organizacional)

1. Tendo em conta que um sistema de informação (SI) é um conjunto de pessoas, software, hardware, procedimentos e dados que visam recolher, processar, armazenar e distribuir informações, consegue descrever, de forma resumida, como é constituído o Sistema de Informação da Empresa?
2. Que ferramentas/tecnologias são utilizadas para organizar, armazenar e partilhar a informação dentro da organização?
3. Como é que a empresa gere a informação interna de modo a garantir que os colaboradores tenham acesso eficiente às informações/dados necessários ao seu trabalho?
4. Como é que a empresa garante a qualidade, confiabilidade e segurança das informações utilizadas nos processos de tomada de decisão?
5. Quais são os principais desafios enfrentados na gestão da informação e como têm sido superados?
6. Existe alguma prática/iniciativa que promova a transmissão de conhecimento/competências entre colaboradores mais experientes e os mais novos?
7. Existe alguma dificuldade na adaptação dos novos colaboradores às práticas de Gestão de informação da Empresa?
8. Como avalia a disponibilidade de recursos informacionais para atender às necessidades profissionais dos colaboradores?

Perspetivas Futuras

1. Que estratégias a empresa pretende adotar no futuro para melhorar a incorporação de competências de LI dos seus colaboradores no seu desempenho profissional?
2. Como vê o papel da Gestão da Informação na sustentabilidade e competitividade da Mestre Alimentar a longo prazo?

Conclusão

1. Que competências de LI pensa que os seus trabalhadores devem desenvolver para garantir o sucesso futuro da sua empresa?

Apêndice II – Entrevista (Fundamentação para a construção das questões)

Pergunta	Citação
Contextualização	
Fale um pouco sobre a sua empresa. Qual é a história da Mestre Alimentar?	
Como descreve a cultura organizacional da Mestre Alimentar?	
Competências de Literacia Informacional dos Colaboradores	
Quais são as principais competências de LI que mais se destacam nos seus colaboradores?	Algumas destas competências estão relacionadas com a pesquisa, seleção e avaliação de informação, porém também dizem respeito às capacidades cognitivas e críticas, no usufruto do uso da informação (estando aqui incluídas as capacidades de interpretação, compreensão, análise crítica, e produção de conhecimento). Ou seja, a LI também engloba capacidades relacionadas com o “saber fazer” e a aplicação dessas competências na prática (Braga, 2013, p.55).
De que forma os colaboradores são incentivados a desenvolver competências de LI?	Além do mais, a LI é definida por muitas organizações como uma capacidade que é atualmente indispensável para a sociedade. Sendo assim, grande maioria das organizações estão cada vez mais determinadas em fazer com que a LI chegue a todos os UI (Braga e Lopes, 2009, p.1949-1950).
Existe algum programa ou iniciativa que tenha como objetivo promover as competências de LI dos seus colaboradores?	Outras vantagens que se verificam quando existem colaboradores com um CI exemplar, é a obtenção de vantagem competitiva, afinal gestão de competências implica implementar atividades de aprendizagem contínua que estimulam a troca de conhecimentos, a inovação e a melhoria de práticas organizacionais, aspeto este que pode distinguir as organizações da sua concorrência no mercado.
Comportamento Informacional dos Colaboradores	
Considera que a informação é devidamente comunicada/partilhada entre colaboradores/setores da empresa?	Segundo Braga (2000), a GI tem como principal objetivo fornecer suporte à empresa de modo a tornar o seu

Pergunta	Citação
	conhecimento mais eficiente assim como a interação entre vários subsistemas que a compõem. Ou seja, é um fenómeno que facilita a execução de diversas tarefas como apoiar a tomada de decisão, tornar o conhecimento do meio envolvente mais eficiente, apoiar a evolução estrutural da empresa conforme as exigências do mercado de trabalho e ajudar na construção da boa imagem da organização. Ora tal é possível graças à implementação de boas práticas de comunicação interna e externa nas organizações.
Considera que a informação é devidamente usada pelos seus colaboradores na execução de tarefas diárias ou tomada de decisão?	Afinal, como reconhecido consensualmente, a informação é um dos recursos mais valiosos ao funcionamento das organizações visto que está envolvida a recuperação, comunicação e uso eficaz da informação para auxiliar na tomada de decisão e facilitar a execução da atividade humana. (Braga, 2020, p.18).
Como avalia a capacidade de seleção e análise crítica de informação da empresa?	O ensino destes temas, não só permite aos estudantes compreender conceitos relacionados com os media e o mundo digital, como também permite desenvolver competências LI como o pensamento crítico, as competências informacionais, as competências digitais, competências de TI e a criatividade.
Como ocorre a integração de novos colaboradores no que diz respeito à aprendizagem e uso da informação da empresa?	Além disso, quando adotada uma boa prática ou estratégia de GI, por defeito, promove-se atividades de aprendizagem organizacional contínua seja por meio de formações ou por troca de ideias entre colegas, o que acaba por ser vantajoso em termos de comunicação e estabelecimento de boas relações entre colegas (Roque, 2024, p.7).
Gestão da Informação da Mestre Alimentar	
Tendo em conta que um sistema de informação (SI) é um conjunto de pessoas, software, hardware, procedimentos e dados que visam recolher, processar, armazenar e distribuir informações, consegue descrever,	Com base nestes modelos, pode-se concluir que a GI é uma área que permite realizar uma ligação entre a gestão estratégica das organizações e a aplicação das Tecnologias de Informação de modo a perceber qual informação é mais valiosa para o seu funcionamento. Assim permite-se a

Pergunta	Citação
de forma resumida, -como é constituído o Sistema de Informação da Empresa?	definição de processos, identificação de fontes de informação e modelagem de sistemas. Visto que as TI servem como instrumento de GI em novos modelos permitindo assim economizar tempo e recursos, o fluxo de informações é agilizado e a comunicação torna-se mais eficiente, o que facilita por sua vez a tomada de decisão. (Braga, 2000, p.19)
Que ferramentas/tecnologias são utilizadas para organizar, armazenar e partilhar a informação dentro da organização?	Afinal é a tecnologia e as ferramentas digitais que movem grande parte dos negócios no mercado de trabalho, e ser capaz de usufruir dos benefícios das Tecnologias de Informação permite melhorar vários aspetos da sua vida pessoal, social e profissional. (IFLA,2005)
Como é que a empresa gere a informação interna de modo a garantir que os colaboradores tenham acesso eficiente às informações/dados necessários ao seu trabalho?	A implementação desta ferramenta de TI, é um bom exemplo de imposição de práticas de GI, afinal verificaram-se várias vantagens como por exemplo a “centralização e acesso seguro à informação”. Segundo o autor do estudo, graças a essa nova tecnologia, a empresa pôde armazenar toda a informação necessária numa única plataforma à qual todos os colaboradores tinham acesso através das suas credenciais. (Pereira, 2018, p.51)
Como é que empresa garante a qualidade, confiabilidade e segurança das informações utilizadas nos processos de tomada de decisão?	A implementação desta ferramenta de TI, é um bom exemplo de imposição de práticas de gestão de informação, afinal verificaram-se várias vantagens, como por exemplo a “centralização e acesso seguro à informação”. Segundo o autor do estudo, graças a essa nova tecnologia, a empresa pôde armazenar toda a informação necessária numa única plataforma à qual todos os colaboradores tinham acesso através das suas credenciais. (Pereira, 2018, p.51)
Quais são os principais desafios enfrentados na gestão da informação e como têm sido superados?	Sendo que a informação é a chave para o bom funcionamento das organizações, torna-se necessário desde o primeiro momento, criar estratégias de forma a promover a sua preservação, comunicação e uso. Desde sempre que se têm criado

Pergunta	Citação
	técnicas e modelos de GI com vista a agregar o seu valor, melhorar o desempenho organizacional e fundamentar a tomada de decisão. A aplicação destas técnicas da forma correta pode trazer vantagens como a GI de forma integrada, com coerência, eficiência e eficácia. Assim consequentemente a informação é corretamente comunicada, organizada e aplicada, o que lhe agrega qualidade, disponibilização, utilização e valor. (Dutra & Barbosa, 2020)
Existe alguma prática/iniciativa que promova a transmissão de conhecimento entre colaboradores mais experientes e os mais novos?	Além disso, quando adotada uma boa prática ou estratégia de GI, por defeito, promove-se atividades de aprendizagem organizacional contínua seja por meio de formações ou por troca de ideias entre colegas, o que acaba por ser vantajoso em termos de comunicação e estabelecimento de boas relações entre colegas (Roque, 2024, p.7).
Existe alguma dificuldade na adaptação dos novos colaboradores às práticas de Gestão de Informação da Empresa?	O sucesso desta ferramenta também foi possível graças à “aceitação e adesão por parte dos colaboradores”, um outro aspeto positivo na GI. A receptividade e agrado pela implementação de uma ferramenta é um aspeto importante que pode ser reforçado pela cultura da empresa. (Pereira, 2018, p.51)
Como avalia a disponibilidade de recursos informacionais para atender às necessidades profissionais dos colaboradores?	Segundo Braga (2000), a GI tem como principal objetivo fornecer suporte à empresa de modo a tornar o seu conhecimento mais eficiente assim como a interação entre vários subsistemas que a compõem. Ou seja, é um fenómeno que facilita a execução de diversas tarefas como apoiar a tomada de decisão, tornar o conhecimento do meio envolvente mais eficiente, apoiar a evolução estrutural da empresa conforme as exigências do mercado de trabalho e ajudar na construção da boa imagem da organização. Ora tal é possível graças à implementação de boas práticas de comunicação interna e externa nas organizações. (...) Segundo Anthony (1965), para que uma organização consiga atingir os objetivos,

Pergunta	Citação
	<p>tendo por base a obtenção e uso de recursos de forma eficiente, é crucial possuir a circulação de informação em 3 níveis: estratégico, operacional e tático. (...)</p> <p>No entanto, Smit e Barreto defendem que existem dois critérios base para o fluxo informacional organizacional, sendo estas as Tecnologias da Informação, que possibilitam a acessibilidade à informação relevante ao funcionamento da empresa, e a Ciência da informação, que corresponde às competências que um colaborador deverá ter para usar corretamente a informação. (Smit e Barreto, 2002, p.16)</p>
Perspetivas Futuras	
<p>Que estratégias a empresa pretende adotar no futuro para melhorar a incorporação de competências de LI dos seus colaboradores no seu desempenho profissional?</p>	<p>Adicionalmente, estando cada UI exposto a um ambiente diferente com características distintas e determinadas condições, estes utilizadores ficam sujeitos a um processo de construção de competências de LI que determinará conseqüentemente e de forma única o seu CI. Ou seja, os UI conseguirão adquirir conhecimento, tendo em conta as experiências pelas quais estes passam, estando aqui incluído o fator individual que constitui a personalidade, princípios e moral (Melo, 2012, p.9).</p>
<p>Como vê o papel da Gestão da Informação na sustentabilidade e competitividade da Mestre Alimentar a longo prazo?</p>	<p>Segundo Braga (2000), a GI tem como principal objetivo fornecer suporte à empresa de modo a tornar o seu conhecimento mais eficiente assim como a interação entre vários subsistemas que a compõem. Ou seja, é um fenómeno que facilita a execução de diversas tarefas como apoiar a tomada de decisão, tornar o conhecimento do meio envolvente mais eficiente, apoiar a evolução estrutural da empresa conforme as exigências do mercado de trabalho e ajudar na construção da boa imagem da organização. Ora tal é possível graças à implementação de boas práticas de comunicação interna e externa nas organizações</p>
Conclusão	

Pergunta	Citação
<p>Que competências de LI pensa que os seus trabalhadores devem desenvolver para garantir o sucesso futuro da sua empresa?</p>	<p>Como se pôde confirmar, a LI é um conceito que foi evoluindo em conjunto com a sociedade, sendo essencial por parte dos UI o desenvolvimento pessoal, social e profissional ao longo da vida, e consequentemente contribuírem para a evolução da sociedade, conforme indicado na Declaração de Alexandria de 2005 (IFLA, 2006). Desde que a importância do desenvolvimento de competências de LI foi reconhecida, tem-se tido bastante preocupação sobre quais seriam as literacias base que compõem um indivíduo dotado da LI. Assim foi proposto um perfil de competências de LI, surgindo este como resposta às exigências da sociedade contemporânea e às expectativas do mercado de trabalho (Braga, 2013, p.71).</p>

Apêndice III – Questionário

Questionário sobre Literacia e Comportamento Informacional

Este questionário tem como objetivo recolher informações sobre como os colaboradores da "Mestre Alimentar" gerem, utilizam e compartilham a informação no seu quotidiano profissional. As respostas fornecidas irão contribuir para entender melhor os desafios e oportunidades relacionadas com a Literacia e o Comportamento Informacional no mundo organizacional.

Todos os resultados serão tratados de forma completamente anónima e utilizados exclusivamente para fins académicos no âmbito do estudo de caso para a Dissertação de Mestrado intitulada "**Literacia e Comportamento Informacional na Era Digital: Oportunidades e Desafios Organizacionais**".

Os resultados deste estudo poderão ser úteis para melhorar as práticas internas da empresa e promover um ambiente de trabalho mais eficiente e alinhado às necessidades dos trabalhadores. Por isso, pedimos que as suas respostas sejam fornecidas com o máximo de detalhe e honestidade possível, para que estas sejam precisas e representativas, possibilitando uma análise confiável e credível para a investigação.

Em caso de dúvidas ou para mais informações, entre em contacto com Gonçalo Bateira pelo e-mail 2190590@iscap.ipp.pt

A sua contribuição é valiosa para este estudo. Agradecemos desde já a sua colaboração e disponibilidade.

Dados Demográficos

1. Qual a sua idade?

18 a 25 anos

26 a 40 anos

41 a 60 anos

Mais de 60 anos

2. Há quanto tempo trabalha nesta empresa?

Menos de 1 ano

Entre 1 a 3 anos

Entre 4 a 7 anos

Mais de 7 anos

3. Qual o seu Departamento?

Resposta aberta:

Necessidade informacional

(Uma Necessidade Informacional é conhecida como a falta de conhecimento ou informação que leva um indivíduo a realizar um processo de pesquisa de modo a fundamentar a sua tomada de decisão, resolver os seus problemas ou satisfazer uma curiosidade. Essa necessidade pode surgir de vários contextos, como no trabalho, nos estudos ou no quotidiano e pode ser influenciada por fatores pessoais, sociais e tecnológicos.)

4. Com que frequência sente necessidade de obter informações novas ou fontes adicionais de informação para realizar as suas atividades? (Considere que 1 corresponde a “Nunca” e 5 corresponde a “Frequentemente”)

Nunca – – – - – – Frequentemente

5. Que tipo de informação lhe faz falta para melhorar o seu desempenho na empresa?
(Selecione todas as aplicáveis)

Dados atualizados

Procedimento internos de gestão de informação

Feedback de colegas/superiores

Manuais de Procedimentos

Relatórios de Desempenho Interno

Programas de Formação

Outra. Qual?

Literacia Informacional

(A Literacia Informacional (LI) é a capacidade de reconhecer quando é necessária a informação, de a localizar, avaliar e utilizar de forma eficaz. Para além destas competências informacionais, envolve outras como as comunicacionais, pensamento crítico e a aprendizagem)

6. Considera que tem as competências necessárias para avaliar a qualidade da informação que utiliza no seu quotidiano profissional?

Sim

Não

Parcialmente

Não sei

7. Considera que tem as competências necessárias para avaliar a veracidade da informação que utiliza no seu quotidiano profissional?

Sim

Não

Parcialmente

Não sei

8. Sente que tem acesso à formação adequada para melhorar a sua autonomia tecnológica no âmbito da gestão da informação da organização?

Sim

Não

Não sei

9. Quando necessita de pesquisar algo novo relacionado com o seu trabalho, como é que procede? (Selecione todas as aplicáveis)

Pesquisa de forma independente

Conversa formal/informal com colegas ou superiores

Participação em formações disponibilizadas pela empresa

Outra. Qual?

10. Com que frequência partilha informações relevantes ao funcionamento da empresa com os seus colegas de trabalho? (Considere que 1 corresponde a “Nunca” e 5 corresponde a “Frequentemente”)

Nunca – – – - – – Frequentemente

11. Qual destas ferramentas é mais utilizada para partilhar informações com os seus colegas? (Selecione todas as aplicáveis)

E-mail

Sistema de Gestão de Informação da empresa

Conversa Presencial

Ficheiros Eletrónicos Compartilhados num Servidor

Outra. Qual?

12. Quais os principais desafios que encontra na comunicação e partilha de informação dentro da empresa?

Falta de tempo

Falta de ferramentas adequadas

Dificuldade em obter informação confiável

- Falta de cultura de partilha da empresa
- Não enfrento nenhum desafio de comunicação
- Outra. Qual?

13. Como lida com o excesso de informação no seu trabalho? (Informação Irrelevante ou redundante) (Selecione todas as aplicáveis)

- Filtro a Informação
- Elimino a Informação redundante
- Peço ajuda aos meus colegas
- Ignoro a informação excessiva
- Outra. Qual?

14. Até que ponto considera que ter competências de LI é importante para o bom uso da informação?

Resposta Aberta:

Comportamento Informacional

(O Comportamento Informacional refere-se às estratégias que os utilizadores da informação adotam para pesquisar, recolher, avaliar, usar e comunicar informações no seu dia-a-dia. Este termo diz respeito à forma como os utilizadores da informação, neste caso, os colaboradores desta organização, identificam as suas necessidades informacionais, as fontes de informação que escolhem para realizar a sua pesquisa (internet, livros, repositórios), e como interpretam e aplicam essas informações em diferentes contextos, como o trabalho ou a tomada de decisões)

15. Com que frequência pesquisa informações internas/externas à empresa para executar as suas tarefas? (Considere que 1 corresponde a “Nunca” e 5 corresponde a “Frequentemente”)

Nunca – – – – – – Frequentemente

16. Onde costuma pesquisar informação para realizar as suas tarefas profissionais?
(Selecione todas as aplicáveis)

- Colegas de Trabalho
- Documentos internos da empresa
- Internet
- Sistema de Gestão de Informação da empresa
- Outra. Qual?

17. Como avalia a facilidade de acesso à informação de que necessita no seu trabalho?
(Considere que 1 corresponde a “Muito difícil” e 5 corresponde a “Muito fácil”)

Muito difícil – () – () – () – () – () – Muito fácil

18. Quais dificuldades encontra, ao pesquisar informações internas da empresa? (Selecione todas as aplicáveis)

- Recuperação Lenta de Informação
- Informação insuficiente
- Informação Excessiva
- Interface pouco apelativa
- Não encontro nenhuma dificuldade de acesso
- Outra. Qual?

19. Para que fins utiliza a informação do seu dia-a-dia no trabalho? (Selecione todas as aplicáveis)

- Tomada de Decisão
- Resolução de Problemas
- Aprendizagem de novas competências
- Execução de Funções Diárias

Outra. Qual?

20. Sente que a informação disponibilizada pela organização é suficiente para completar as suas tarefas?

Sim

Não

Não Sei

Tecnologias da Informação e Segurança

21. Que tecnologias usa no seu quotidiano profissional? (Selecione todas as aplicáveis)

Computador da empresa

Smartphone da empresa

Software de Gestão de Informação (Sharepoint, ERP)

Sistemas de Gestão de Cliente (CRM)

Sistema de Gestão de Documentos (DMS)

Plataforma de colaboração interna (Microsoft Teams, Zoom)

E-mail da empresa

Ferramentas de análise de dados (Power BI, Windows Excel/Access)

Sistemas de Segurança da Informação (VPN, Autenticação Federada)

Outra. Qual?

22. Como avalia o impacto das tecnologias disponíveis no seu ambiente de trabalho (Equipamentos, Software, Intranet, etc.) no seu processo de atividades? (Considere que 1 corresponde a “Muito negativo” e 5 corresponde a “Muito positivo”)

Muito negativo – – – – – – Muito positivo

23. Quão fácil é para si ter de se adaptar às novas tecnologias implementadas no seu ambiente de trabalho? (Considere que 1 corresponde a “Muito difícil” e 5 corresponde a “Muito fácil”)

Muito difícil – () – () – () - () – () – Muito fácil

24. Assinale as medidas de segurança que sabe que a empresa aplica para proteger a informação.

- Autenticação Federada
- Utilização de VPN para acesso remoto seguro
- Controlo de Acessos aos sistemas (gestão de permissões para diferentes funcionários)
- Cópias de Segurança Regulares (Backups)
- Políticas de palavra-passe fortes e periodicamente atualizadas
- Software Antivírus
- Formações sobre Cibersegurança
- Uso de USB e/ou armazenamento externo
- Monitorização e registo de atividades nos sistemas internos
- Acordos de confidencialidade para os colaboradores e parceiros
- Procedimentos de resposta a incidentes de segurança
- Outra. Qual?

25. Quão confortável se sente com as medidas de segurança aplicadas pela empresa e que protegem informações valiosas? (Considere que 1 corresponde a “Muito desconfortável” e 5 corresponde a “Muito confortável”)

Muito desconfortável – () – () – () - () – () – Muito confortável

Gestão da Informação

(Gestão da informação é o conjunto de processos e práticas que se adotam com o intuito de recolher, organizar, armazenar, distribuir e utilizar a informação de forma eficiente dentro

de uma organização. O seu objetivo é garantir que a informação certa esteja disponível para as pessoas certas no momento certo, de forma a auxiliar a tomada de decisão e melhorar o desempenho organizacional)

26. Sente que na empresa se incentivam boas práticas de Gestão de Informação?

- Sim
- Parcialmente
- Não
- Não sei

27. De que forma a Direção da empresa influencia a forma como a informação é gerida e partilhada?

- Promove políticas e diretrizes de gestão de informação claras
- Promove o uso de tecnologias e ferramentas adequadas
- Incentiva a comunicação aberta entre colaboradores
- Investe em formações sobre a gestão de informação
- Nenhuma das opções
- Outra. Qual?

28. Como avalia a disponibilidade de recursos informacionais para atender às suas necessidades profissionais? (Considere que 1 corresponde a “Medíocre” e 5 corresponde a “Excelente”)

Medíocre – – – – – – Excelente

29. Sente que a Direção da empresa valoriza o Feedback dos colaboradores relativamente às práticas de Gestão de informação implementadas na empresa?

- Sim
- Parcialmente

Não

Não sei

Propostas de Melhoria

30. Tem alguma sugestão para melhorar a Literacia e Comportamento Informacional dentro da empresa? Se sim, qual?

Resposta Aberta:

Agradecimento

Muito obrigado pela sua resposta.

Apêndice IV - Questionário (Fundamentação para a construção das questões)

Pergunta	Citação
Dados Demográficos	
Qual a sua idade?	
Há quanto tempo trabalha nesta empresa?	
Qual o seu Departamento?	
Necessidade Informacional	
Com que frequência sente necessidade de obter informações novas ou fontes adicionais de informação para realizar as suas atividades?	Outro aspeto a ter em consideração é a frequência com que as Necessidades Informacionais ocorrem, ou seja, se é muito recorrente ou não ter uma NI específica, estando aqui incluído outro aspeto complementar que é a sua previsibilidade, existindo assim a possibilidade de a antecipar ou de aparecer de forma inesperada. [...] (Martinez-Silveira & Oddone, 2007, p.120)
Que tipo de informação lhe faz falta para melhorar o seu desempenho na empresa?	Começando pelas Necessidades Viscerais , estas dizem respeito às necessidades informacionais primárias na vida quotidiana do UI, mas não são explicitamente transmitidas. É o tipo de necessidade que surge das experiências pessoais de cada utilizador de informação em que a lacuna corresponde à falta de conhecimento de uma área específica, que faz a diferença na sua rotina.
Literacia Informacional	
Considera que tem as competências necessárias para avaliar a qualidade da informação que utiliza no seu quotidiano profissional?	Uma das principais conclusões retiradas da tese de Fernandes (2020) é que as fontes de informação utilizadas pela empresa estudada não foram validadas, e tão pouco existe uma avaliação crítica da informação recolhida, refletindo assim a ausência de pensamento crítico. Isto pode ser visto como uma barreira, pois o pensamento crítico é uma das competências essenciais da LI dos colaboradores
Considera que tem as competências para avaliar a veracidade da informação que utiliza no seu quotidiano profissional?	
Sente que tem acesso à formação adequada para melhorar a sua autonomia tecnológica no âmbito da gestão da informação da organização?	Para além de a LI ser composta pelas vertentes profissionais é também composta pelas vertentes éticas, pois além de ter que se saber como é efetuado o processo de procura, recolha, armazenamento, análise e uso da informação, é complementar possuir outras componentes terciárias bastante valorizadas como a criatividade, o pensamento crítico e a autonomia (Preto, 2022, p.10). Por falar em autonomia, partindo do princípio de que a aprendizagem ao longo da vida é algo recorrente no quotidiano

	do UI, pode-se concluir que ao relacionar este tema com a LI obtêm-se componentes-chave para uma Sociedade da Informação que promove o desenvolvimento, prosperidade e liberdade. Porém ainda é necessária a intervenção profissional para que se consiga garantir que os UI atuais saibam pelo menos o básico sobre LI e o uso de TI, afinal uma das formas para desenvolver aptidões desta categoria é através da prática e experiências pessoais, sendo igualmente importante a implementação de programas educativos e do trabalho colaborativo com estudantes, professores, bibliotecários e outros agentes da educação (Braga & Lopes, 2009, p.1942).
Quando necessita de pesquisar algo novo relacionado com o seu trabalho, como é que procede?	No fundo, todos os utilizadores alfabetizados em informação são aqueles que conseguem “aprender a aprender”, ou seja, foram-lhes ensinadas táticas para que eventualmente desenvolvessem independência em termos de investigação e terem a liberdade para explorar qualquer fenómeno ou para resolver qualquer tarefa que lhes seja fornecida.
Com que frequência partilha informações relevantes ao funcionamento da empresa com os seus colegas de trabalho?	Além disso, analisando minuciosamente este documento, pode-se confirmar que em cada competência tecnológica mencionada são conseqüentemente desenvolvidas competências de LI, como a criatividade, a comunicação, a investigação, o pensamento crítico, a resolução de problemas, a tomada de decisão e a cidadania digital (Braga, 2013, p.74).
Qual destas ferramentas é mais utilizada para partilhar informações com os seus colegas?	Visto que as TI servem como instrumento de GI em novos modelos permitindo assim economizar tempo e recursos, o fluxo de informações é agilizado e a comunicação torna-se mais eficiente, o que facilita por sua vez a tomada de decisão. (Braga, 2020, p.19)
Quais os principais desafios que encontra na comunicação e partilha de informação dentro da empresa?	Também é visto como um desafio para o CI as barreiras tecnológicas, mais especificamente a perda do acesso à internet, a ausência de bateria ou ocasiões de avaria nos dispositivos eletrónicos. Como atualmente a maioria da informação comunicada através do mundo digital, os UI que não conseguirem aceder ou utilizar eficazmente as TI ficam sujeitos à infoexclusão. A capacidade de enfrentar estas limitações e encontrar alternativas para aceder, processar e partilhar informação torna-se um aspeto essencial do CI na era digital, porém os UI ficam sujeitos a informação com acesso mais restrito ou em suportes documentais que podem não ser convenientes, o que dificulta o processo de pesquisa informacional satisfação das NI (Fernandes, 2020, p.100).
Como lida com excesso de informação no seu trabalho?	Uma das primeiras barreiras mencionadas neste estudo é a

	exposição ao excesso de informação. (Fernandes, 2020, p.100)
Até que ponto considera que ter competências de LI é importante para o bom uso da informação?	Adicionalmente, estando cada UI exposto a um ambiente diferente com características distintas e determinadas condições, estes utilizadores ficam sujeitos a um processo de construção de competências de LI que determinará consequentemente e de forma única o seu CI. Ou seja, os UI conseguirão adquirir conhecimento, tendo em conta as experiências pelas quais estes passam, estando aqui incluído o fator individual que constitui a personalidade, princípios e moral (Melo, 2012, p.9). Ao interagir constantemente com diferentes aspetos envolvidos no ambiente social, desenvolvemos várias capacidades e aptidões que serão de bom proveito quando aplicadas no mundo organizacional (como por exemplo a criatividade, a inovação e a autonomia), influenciando assim consequentemente o mercado de trabalho. Em suma, as competências de LI traduzem-se em aptidões relacionadas com capacidades cognitivas e críticas ao utilizar a informação, ou seja, o “saber fazer” no que diz respeito à busca, recolha, avaliação e uso da informação, e a sua aplicação na prática (Braga, 2013, p.83).
Comportamento Informacional	
Com que frequência pesquisa informações internas/externas à empresa para executar as suas tarefas?	Porém, a partir da década de 1970 começaram a ser realizados estudos sobre a obtenção e o uso efetivo da informação, o que consequentemente fez com que alguns investigadores concluíssem que a informação dependia da facilidade de acesso (estando aqui incluídos critérios como o tempo de resposta e o suporte documental) e que a informação nem sempre era utilizada corretamente. Assim muitos investigadores perceberam que é evidente criar serviços mais acessíveis, ao invés de formar os Utilizadores de Informação a usufruir desses serviços (Batista & Cunha, 2007, p.170-172)
Onde costuma pesquisar informação para realizar as suas tarefas profissionais?	Outra prática adotada pela empresa foi a “Gestão Documental”, mais especificamente a organização de documentação eletrónica e o estabelecimento de regras comuns de arquivamento na empresa. (Araújo, 2012, p.40) Esta prática permitiu erradicar as dificuldades que os colaboradores sentiam ao tentar aceder às informações que fossem cruciais ao seu processo de trabalho. (Araújo, 2012, p.41)
Como avalia a facilidade de acesso à informação de que necessita no seu trabalho?	
Quais dificuldades encontra, ao pesquisar informações internas da empresa?	Além disso, partindo do princípio de que um dos requisitos a serem cumpridos é o acesso rápido à informação relativa às deslocções e atividades dos colaboradores, pode-se verificar através da criação da área da Gestão Comercial, que a

	necessidade de “facilidade de pesquisa e recuperação de informação” foi devidamente cumprido. (Pereira, 2018, p.51)
Para que fins utiliza a informação do seu dia-a-dia no trabalho?	Algumas destas competências estão relacionadas com a pesquisa, seleção e avaliação de informação, porém também dizem respeito às capacidades cognitivas e críticas, no usufruto do uso da informação (estando aqui incluídas as capacidades de interpretação, compreensão, análise crítica, e produção de conhecimento). Ou seja, a LI também engloba capacidades relacionadas com o “saber fazer” e a aplicação dessas competências na prática (Braga, 2013, p.55).
Sente que a informação disponibilizada pela organização é suficiente para completar as suas tarefas?	De acordo com González (2004) as NI são desencadeadas conforme as condições e aspetos do ambiente externo em que o UI está inserido. Assim, sendo que os UI são motivados pelas NI para a execução de tarefas, pode-se concluir que a NI é a base do comportamento coletivo e individual, sendo conseqüentemente essencial tomar medidas preventivas para a identificação, aquisição e assimilação de novas informações e do conhecimento necessário
Tecnologias da Informação e Segurança	
Que tecnologias usa no seu quotidiano profissional?	Visto que as TI servem como instrumento de GI em novos modelos permitindo assim economizar tempo e recursos, o fluxo de informações é agilizado e a comunicação torna-se mais eficiente, o que facilita por sua vez a tomada de decisão. (Braga, 2020, p.19)
Como avalia o impacto das tecnologias disponíveis no seu ambiente trabalho (Equipamentos, Software, Intranet, etc.) no seu processo de atividades?	Também é visto como um desafio as barreiras tecnológicas, mais especificamente a perda do acesso à internet e a ausência de bateria nos dispositivos eletrónicos. Afinal, sendo hoje em dia a maioria da informação comunicada através do mundo digital, os UI que não tiverem acesso às TI ficam sujeitos a serem infoexcluídos (Fernandes, 2020, p.100).
Quão fácil é para si ter de se adaptar às novas tecnologias implementadas no seu ambiente de trabalho?	O sucesso desta ferramenta também foi possível graças à “aceitação e adesão por parte dos colaboradores”, um outro aspeto positivo na GI. A receptividade e agrado pela implementação de uma ferramenta é um aspeto importante que pode ser reforçado pela cultura da empresa. (Pereira, 2018, p.51)
Assinale as medidas de segurança que sabe que a empresa aplica para proteger a informação	A implementação desta ferramenta de TI, é um bom exemplo de imposição de práticas de GI, afinal verificaram-se várias vantagens como por exemplo a “centralização e acesso seguro à informação”. Segundo o autor do estudo, graças a essa nova tecnologia, a empresa pôde armazenar toda a informação necessária numa única plataforma à qual todos os colaboradores tinham acesso através das suas credenciais. (Pereira, 2018, p.51)
Quão confortável se sente com as medidas de segurança aplicadas pela empresa e que protegem informações valiosas?	

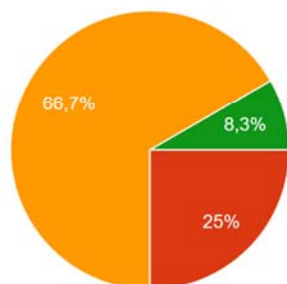
Gestão da informação	
<p>Sente que na empresa se incentivam boas práticas de Gestão de Informação?</p>	<p>Segundo Braga (2000), a GI tem como principal objetivo fornecer suporte à empresa de modo a tornar o seu conhecimento mais eficiente assim como a interação entre vários subsistemas que a compõem. Ou seja, é um fenómeno que facilita a execução de diversas tarefas como apoiar a tomada de decisão, tornar o conhecimento do meio envolvente mais eficiente, apoiar a evolução estrutural da empresa conforme as exigências do mercado de trabalho e ajudar na construção da boa imagem da organização. Ora tal é possível graças à implementação de boas práticas de comunicação interna e externa nas organizações. (...)</p> <p>Em suma, adotar práticas de GI eficazes é um fator crucial para o sucesso das organizações pois permite a criação de um processo de comunicação eficaz, e a construção contínua de uma cultura organizacional positiva e saudável tendo em conta os diferentes contextos que estas enfrentam (Soares, 2023, p.22).</p>
<p>De que forma a Direção da empresa influencia a forma como a informação é gerida e partilhada?</p>	<p>Segundo Braga (2000), a GI tem como principal objetivo fornecer suporte à empresa de modo a tornar o seu conhecimento mais eficiente assim como a interação entre vários subsistemas que a compõem. Ou seja, é um fenómeno que facilita a execução de diversas tarefas como apoiar a tomada de decisão, tornar o conhecimento do meio envolvente mais eficiente, apoiar a evolução estrutural da empresa conforme as exigências do mercado de trabalho e ajudar na construção da boa imagem da organização. Ora tal é possível graças à implementação de boas práticas de comunicação interna e externa nas organizações.</p> <p>(...)</p> <p>Segundo Anthony (1965), para que uma organização consiga atingir os objetivos, tendo por base a obtenção e uso de recursos de forma eficiente, é crucial possuir a circulação de informação em 3 níveis: estratégico, operacional e tático. Este modelo é uma representação piramidal da gestão da informação nas organizações que indica que à medida que se desce na hierarquia organizacional, a especificidade da informação necessária aumenta, visto que está em causa a resolução de problemas mais específicos, enquanto no nível de topo as preocupações são mais gerais, o que afeta a maioria das funções da organização:</p>
<p>Como avalia a disponibilidade de recursos informacionais para atender às suas necessidades profissionais?</p>	<p>Segundo Braga (2000), a GI tem como principal objetivo fornecer suporte à empresa de modo a tornar o seu conhecimento mais eficiente assim como a interação entre vários subsistemas que a compõem. Ou seja, é um fenómeno que facilita a execução de diversas tarefas como apoiar a tomada de decisão, tornar o conhecimento do meio envolvente mais eficiente, apoiar a evolução estrutural da empresa conforme as exigências do mercado de trabalho e ajudar na construção da boa imagem da organização. Ora tal é possível graças à implementação de boas práticas de comunicação interna e externa nas organizações.</p> <p>(...)</p> <p>Segundo Anthony (1965), para que uma organização consiga atingir os objetivos, tendo por base a obtenção e uso de recursos de forma eficiente, é crucial possuir a circulação de informação em 3 níveis: estratégico, operacional e tático. Este modelo é uma representação piramidal da gestão da informação nas organizações que indica que à medida que se desce na hierarquia organizacional, a especificidade da informação necessária aumenta, visto que está em causa a resolução de problemas mais específicos, enquanto no nível de topo as preocupações são mais gerais, o que afeta a maioria das funções da organização:</p>
<p>Sente que a Direção da empresa valoriza o Feedback dos colaboradores relativamente às práticas de Gestão de informação implementadas na empresa?</p>	<p>Segundo Braga (2000), a GI tem como principal objetivo fornecer suporte à empresa de modo a tornar o seu conhecimento mais eficiente assim como a interação entre vários subsistemas que a compõem. Ou seja, é um fenómeno que facilita a execução de diversas tarefas como apoiar a</p>

	<p>tomada de decisão, tornar o conhecimento do meio envolvente mais eficiente, apoiar a evolução estrutural da empresa conforme as exigências do mercado de trabalho e ajudar na construção da boa imagem da organização. Ora tal é possível graças à implementação de boas práticas de comunicação interna e externa nas organizações.</p> <p>(...)</p> <p>Em suma, adotar práticas de GI eficazes é um fator crucial para o sucesso das organizações pois permite a criação de um processo de comunicação eficaz, e a construção contínua de uma cultura organizacional positiva e saudável tendo em conta os diferentes contextos que estas enfrentam (Soares, 2023, p.22).</p>
Sugestões de Melhoria	
<p>Tem alguma sugestão para melhorar a Literacia e Comportamento Informacional dentro da empresa? Se sim, qual?</p>	

Apêndice V – Respostas ao Questionário

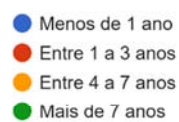
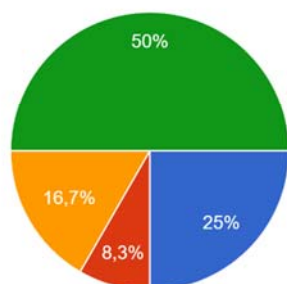
1. Qual a sua idade?

12 respostas



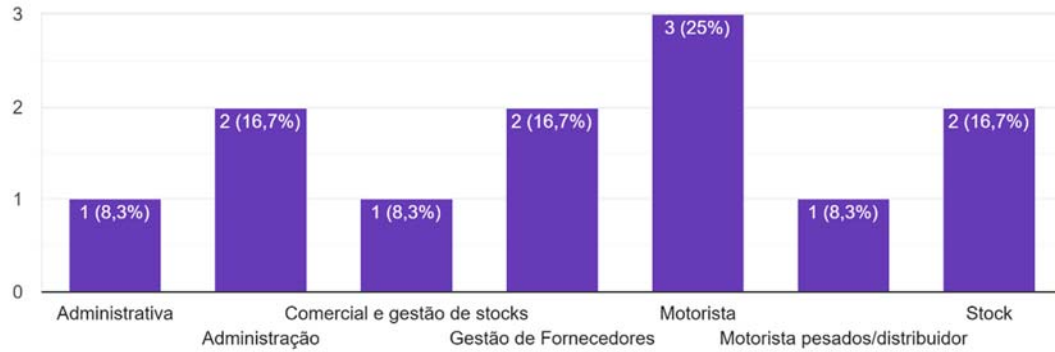
2. Há quanto tempo trabalha nesta empresa ?

12 respostas



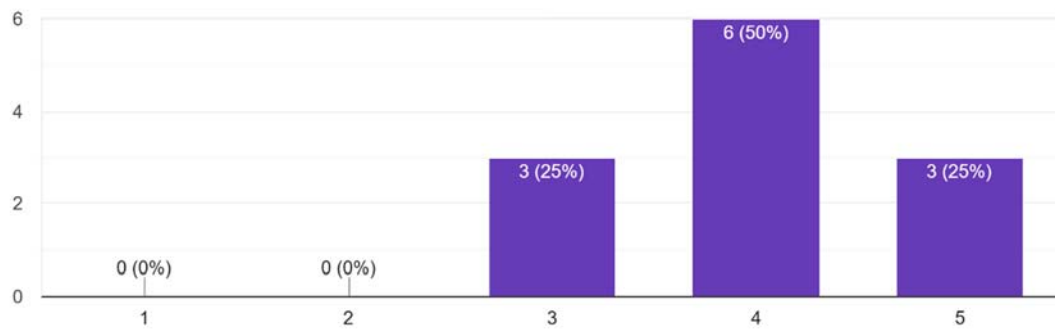
3. Qual é o seu departamento ?

12 respostas



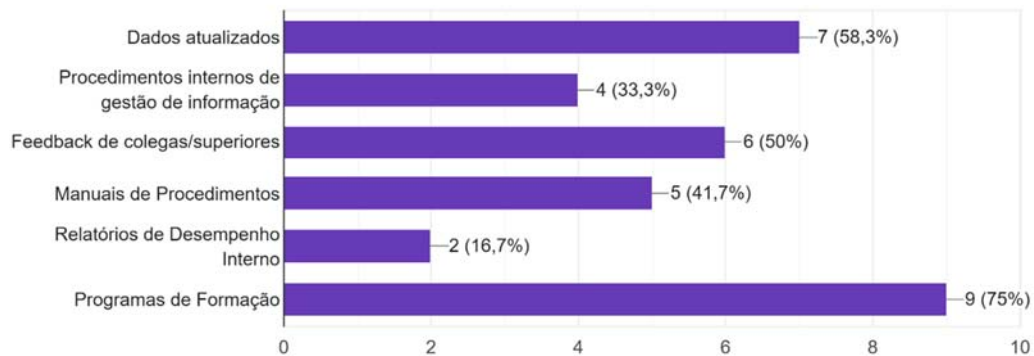
4. Com que frequência sente necessidade de obter informações novas ou fontes adicionais de informação para realizar as suas atividades? (Con...de a "Nunca" e 5 corresponde a "Frequentemente")

12 respostas



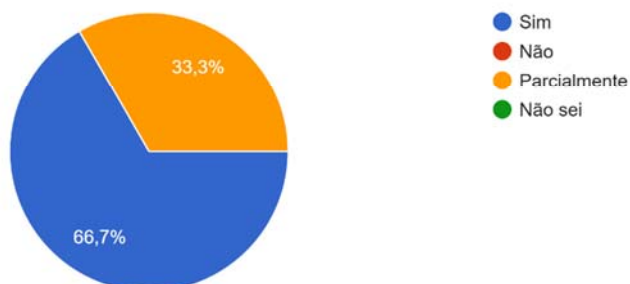
5. Que tipo de informação lhe faz falta para melhorar o seu desempenho na empresa? (Selecione todas as aplicáveis)

12 respostas



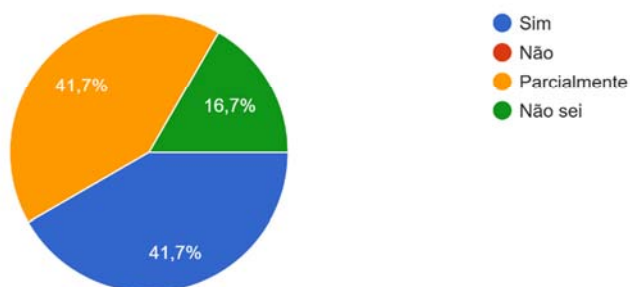
6. Considera que tem as competências necessárias para avaliar a qualidade da informação que utiliza no seu quotidiano profissional?

12 respostas



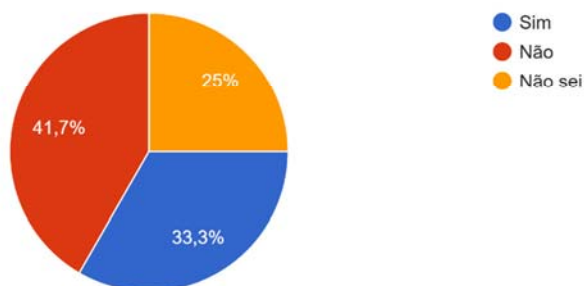
7. Considera que tem as competências necessárias para avaliar a veracidade da informação que utiliza no seu quotidiano profissional?

12 respostas



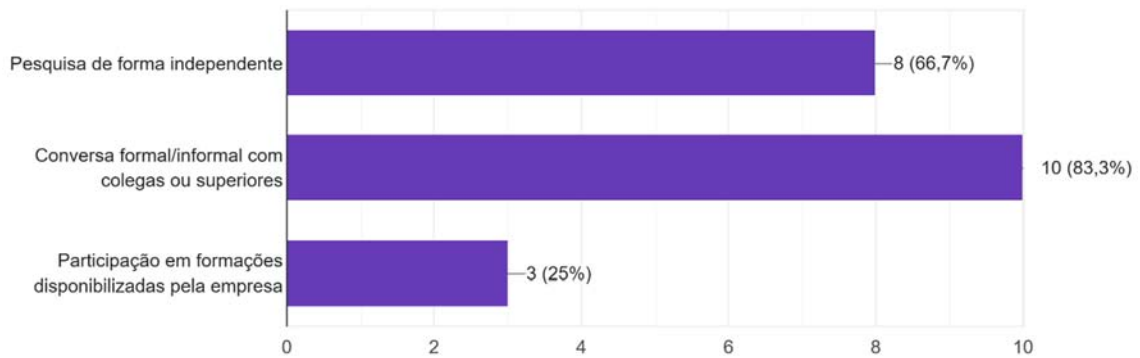
8. Sente que tem acesso à formação adequada para melhorar a sua autonomia tecnológica no âmbito da gestão da informação da organização?

12 respostas



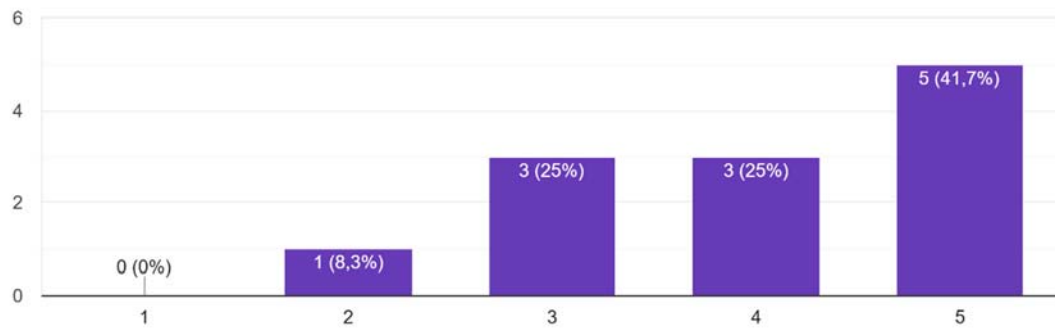
9. Quando necessita de pesquisar algo novo relacionado com o seu trabalho, como é que procede?
(Selecione todas as aplicáveis)

12 respostas



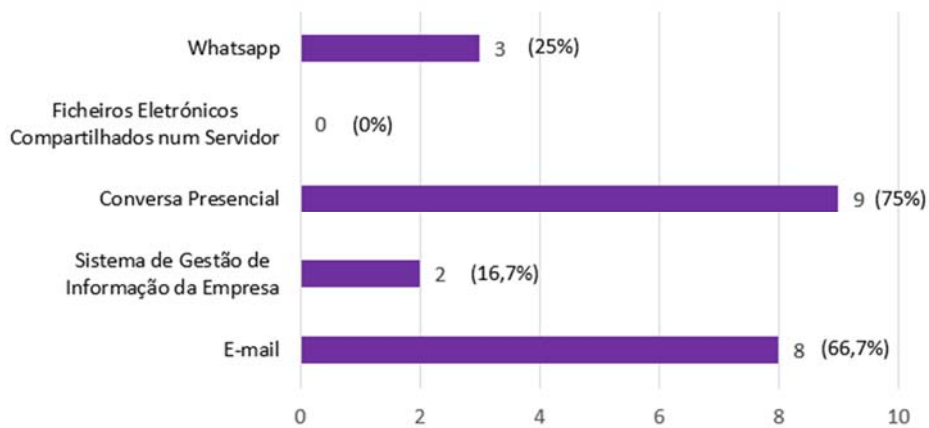
10. Com que frequência partilha informações relevantes ao funcionamento da empresa com os seus colegas de trabalho? (Considere que 1 corres...de a "Nunca" e 5 corresponde a "Frequentemente")

12 respostas



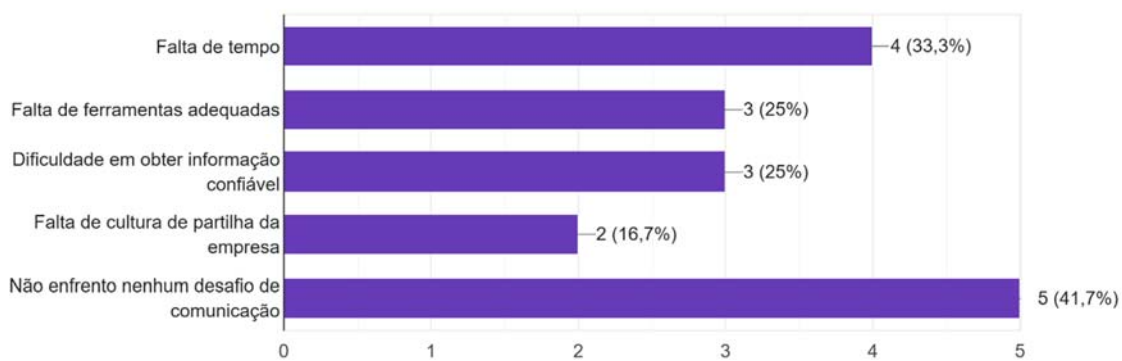
11. Qual destas ferramentas é mais utilizada para partilhar informações com os seus colegas?
(Selecione todas as aplicáveis)

12 respostas



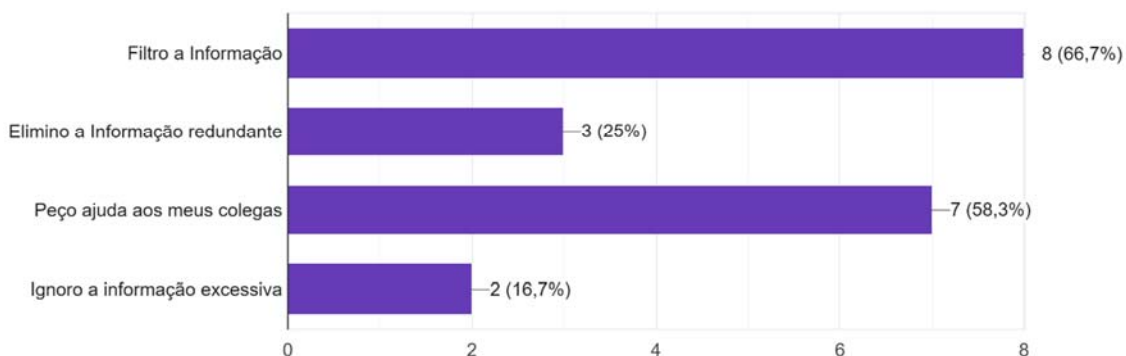
12. Quais os principais desafios que encontra na comunicação e partilha de informação dentro da empresa? (Selecione todas as aplicáveis)

12 respostas



13. Como lida com o excesso de informação no seu trabalho? (Informação Irrelevante ou redundante) (Selecione todas as aplicáveis)

12 respostas



14. Até que ponto considera que ter competências de Literacia Informacional é importante para o bom uso da informação?

12 respostas

Sem essas competências, o risco de interpretar mal os dados ou tomar decisões baseadas em conteúdos enganosos aumento muito.

Otimização na realização das tarefas diárias bem como do tempo necessário para as realizar

Considero importante porque é a base do nosso trabalho.

Considero muito importante

Considero importante, a comunicação é a base do nosso trabalho.

Melhora a produtividade da empresa

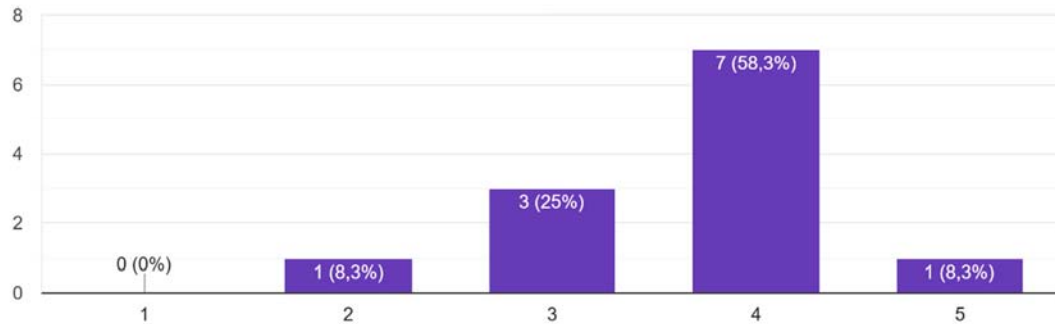
Considero de extrema importância

Interpretação correta dos resultados, credibilidade na informação e pesquisas eficientes

poderá ser importante para aumentar a produtividade

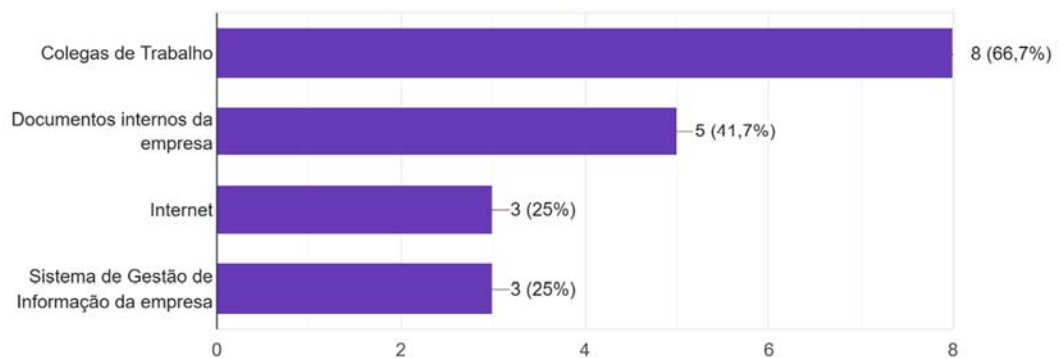
15. Com que frequência pesquisa informações internas/externas à empresa para executar as suas tarefas? (Considere que 1 corresponde a "Nunca" e 5 corresponde a "Frequentemente")

12 respostas



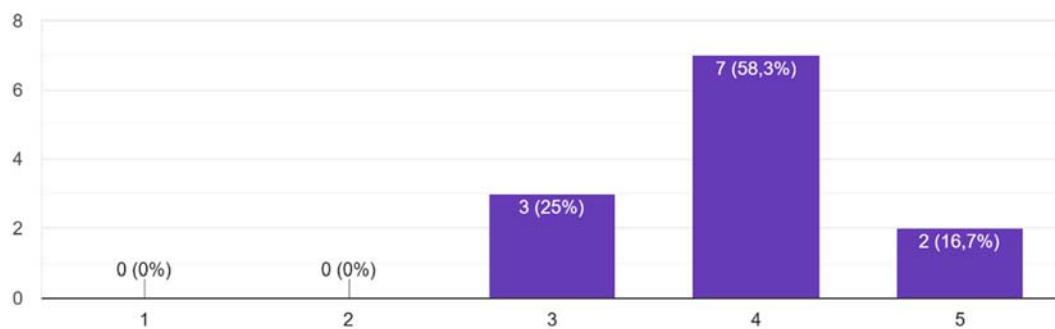
16. Onde costuma pesquisar informação para realizar as suas tarefas profissionais? (Selecione todas as aplicáveis)

12 respostas



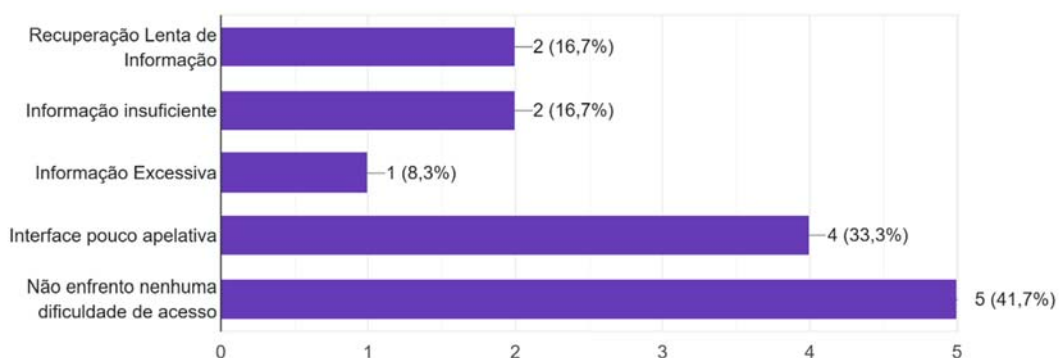
17. Como avalia a facilidade de acesso à informação de que necessita no seu trabalho? (Considere que 1 corresponde a "Muito Difícil" e 5 corresponde a "Muito Fácil")

12 respostas



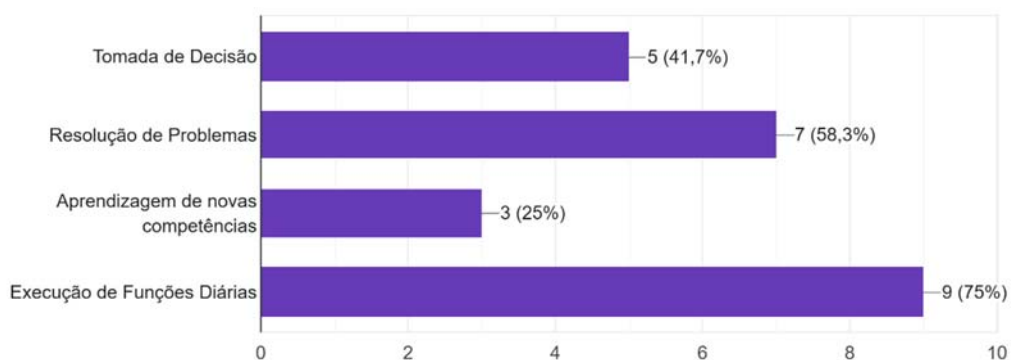
18. Quais dificuldades encontra, ao pesquisar informações internas da empresa? (Selecione todas as aplicáveis)

12 respostas



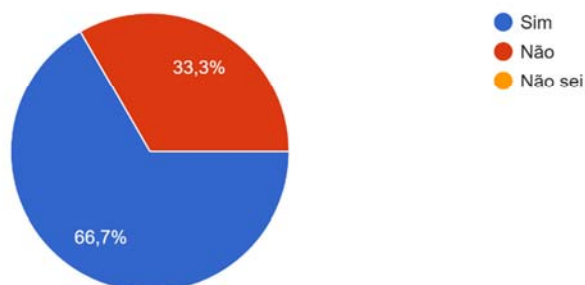
19. Para que fins utiliza a informação do seu dia-a-dia no trabalho? (Selecione todas as aplicáveis)

12 respostas



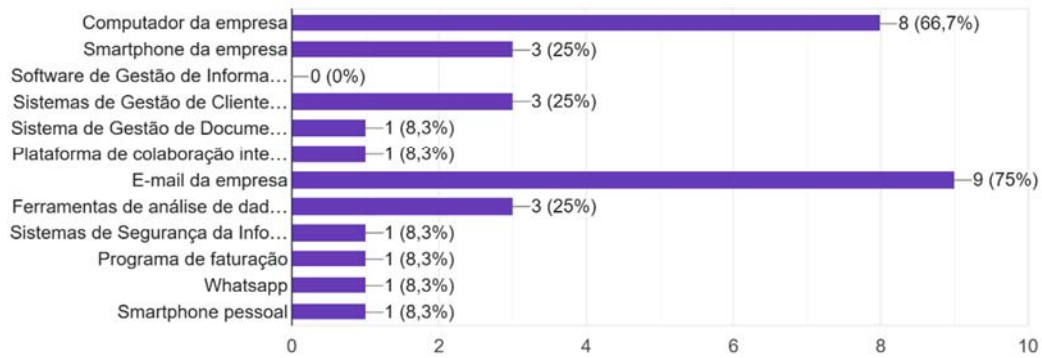
20. Sente que a informação disponibilizada pela organização é suficiente para completar as suas tarefas?

12 respostas



21. Que tecnologias usa no seu quotidiano profissional? (Selecione todas as aplicáveis)

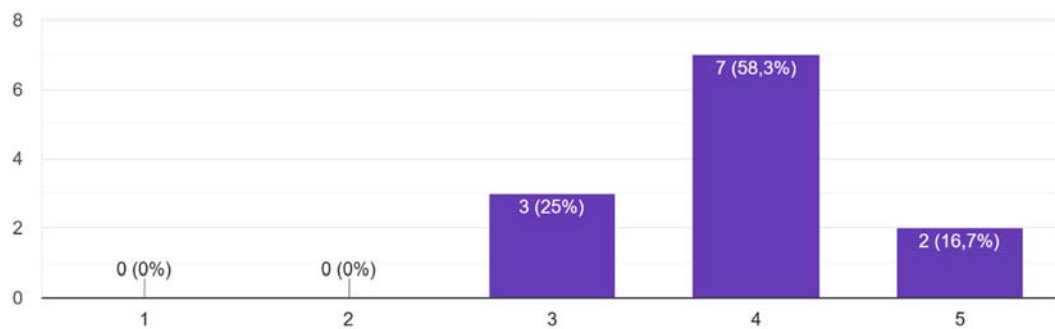
12 respostas



22. Como avalia o impacto das tecnologias disponíveis no seu ambiente de trabalho

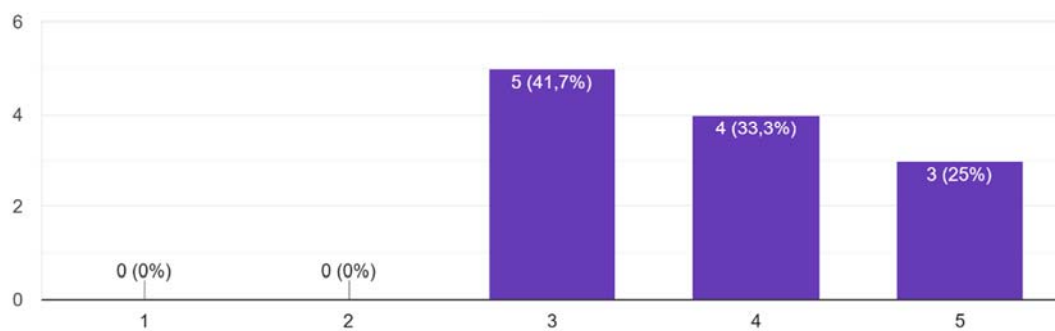
(Equipamentos, Software, Intranet, etc.) no seu pro...uito negativo" e 5 corresponde a "Muito positivo")

12 respostas



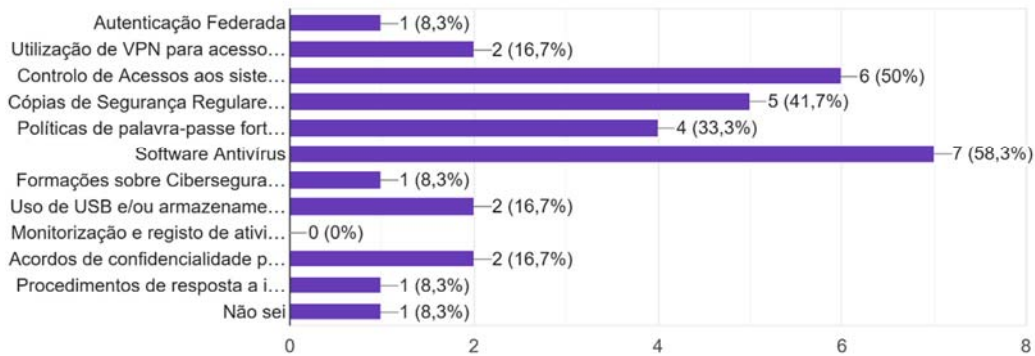
23. Quão fácil é para si ter de se adaptar às novas tecnologias implementadas no seu ambiente de trabalho? (Considere que 1 corresponde a "Muito difícil" e 5 corresponde a "Muito fácil")

12 respostas



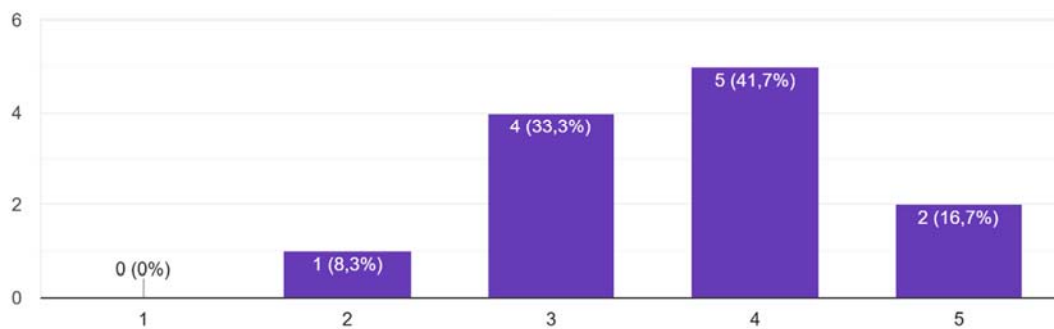
24. Assinale as medidas de segurança que sabe que a empresa aplica para proteger a informação.

12 respostas



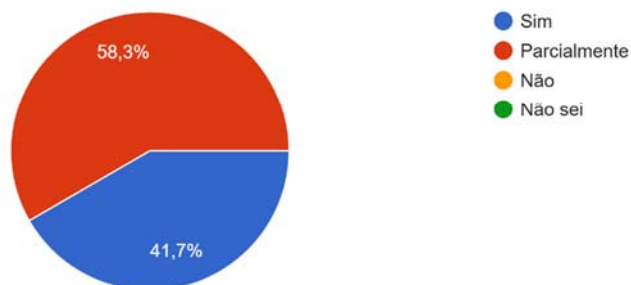
25. Quão confortável se sente com as medidas de segurança aplicadas pela empresa e que protegem informações valiosas? (Considere que 1 c...nfortável" e 5 corresponde a "Muito confortável")

12 respostas



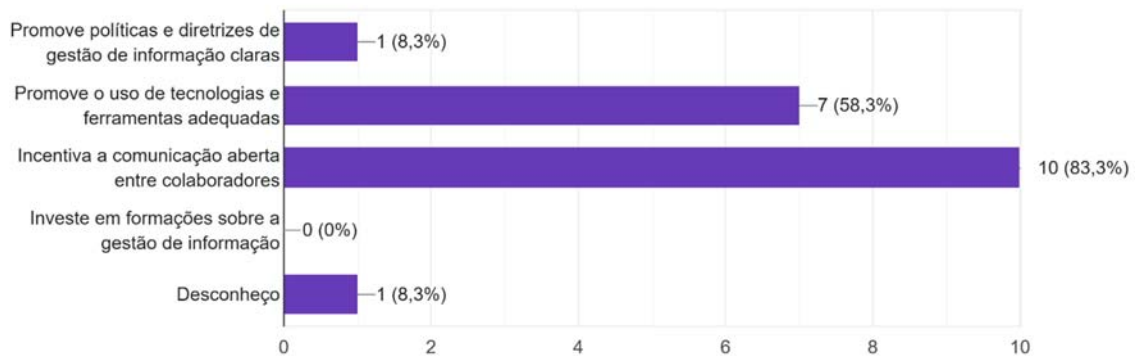
26. Sente que na empresa se incentivam boas práticas de Gestão de Informação?

12 respostas



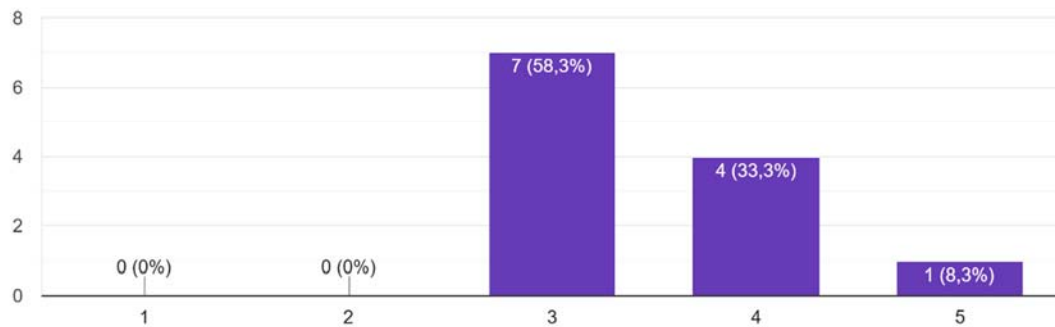
27. De que forma a Direção da empresa influencia a forma como a informação é gerida e partilhada?

12 respostas



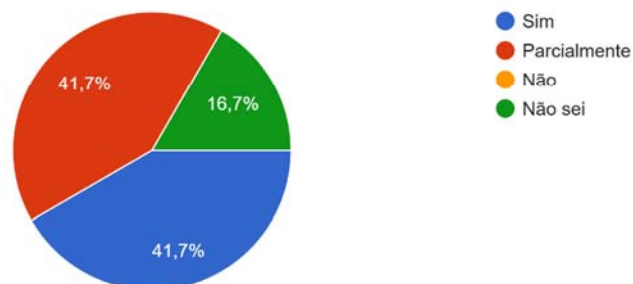
28. Como avalia a disponibilidade de recursos informacionais para atender às suas necessidades profissionais? (Considere que 1 corresponde a "Medíocre" e 5 corresponde a "Excelente")

12 respostas



29. Sente que a Direção da empresa valoriza o Feedback dos colaboradores relativamente às práticas de Gestão de informação implementadas na empresa?

12 respostas



30. Tem alguma sugestão para melhorar a Literacia e Comportamento Informacional dentro da empresa? Se sim, qual?

12 respostas

Não

.

Não

Não, mas existe sempre espaço para sermos melhores.

Investir em equipamento tecnológico.

Continuar a apostar ainda mais na formação, através de pessoal altamente qualificado

Estimular a curiosidade e aprendizagem contínua.

Mais formação

Apêndice VI – Cálculo de Médias e Desvio Padrão das questões com escala de Likert

	Inqui.1	Inqui.2	Inqui.3	Inqui.4	Inqui.5	Inqui.6	Inqui.7	Inqui.8	Inqui.9	Inqui.10	Inqui.11	Inqui.12	Média	Desv. Padrão
Questão 4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4,0	0,71
Questão 10	2	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4,0	1,00
Questão 15	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3,7	0,75
Questão 17	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3,9	0,64
Questão 22	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3,9	0,64
Questão 23	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	3,8	0,80
Questão 25	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	3,7	0,85
Questão 28	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	3,5	0,65